

*WERKDRUK
TWEEWIELERS*

Tweeliebedrijf

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>Meten = Weten.....</i>	<i>6</i>
1.2.	<i>Hollen of Stilstaan</i>	<i>7</i>
1.3.	<i>Kennis en Vaardigheden.....</i>	<i>10</i>
1.4.	<i>Werktijden en Vakanties</i>	<i>11</i>
1.5.	<i>Automatisering.....</i>	<i>14</i>
1.6.	<i>Gereedschap.....</i>	<i>16</i>
1.7.	<i>Versterk het leidinggeven.....</i>	<i>17</i>
1.8.	<i>Vergroot werkplezier</i>	<i>19</i>
1.9.	<i>Signalen van stress</i>	<i>21</i>
1.10.	<i>In gesprek</i>	<i>22</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, of collega eisen stelt aan de medewerker.
- De manier waarop een medewerker die eisen interpreteert.

Bij het ontstaan van te hoge werkdruk spelen allerlei zaken een rol, zoals:

- Mooi weer in het voorjaar, waardoor er meer animo is om een fiets aan te schaffen.
- Schoolvakanties die net voorbij zijn, waardoor de fietsen van scholieren worden aangeboden voor een opknapbeurt.
- Een collega die op vakantie of ziekteverlof is en er dus een paar handen minder zijn om het werk te doen.
- Klanten die veel tijd nodig hebben voor het kopen van een fiets.

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.

Werkstress

Te hoge werkdruk kan 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 privé-leven 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 je een globale meting ten aanzien van werkdrukbeleving uitvoert. Bij de maatregel [meten=weten](#)

Praktische oplossingen beschrijving

Onderstaand vind je praktische oplossingen met concrete maatregelen om te hoge **werkdruk** binnen jouw bedrijf terug te dringen. De bedoeling van onze arbocatalogus is om zowel werkgevers/leidinggevenden als werknemers praktische informatie te geven om in hun werkomgeving de werkdruk te beheersen. Wil je toetsen hoe het gesteld is met je eigen werkdruk ga dan naar het maatregelblad [meten=weten](#), je vindt daar een handige korte peiling naar werkdruk. Heb je een medewerker die echt signalen van stress afgeeft, 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.
- Arbobesluit afdeling 1 art. 5.4
- Arbobesluit afdeling 2 art. 5.9
- 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.tweewieleracademy.nl

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

De gespreksdriehoek met handleiding. Door deze te gebruiken, kun je de oorzaken van werkdruk beter boven tafel krijgen en makkelijker tot oplossingen komen:[gespreksdriehoekhandleiding gespreksdriehoek](#)

In het artikel ‘in gesprek over stress’ lees je hoe je in drie stappen samen met een medewerker tot oplossingen voor stress kan komen:[Artikel in gesprek over stress](#)

Kennisdossier werkdruk:www.arbokennisnet.nl

1.1. Meten = Weten

	Meten = weten
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
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 via een korte peiling d.m.v. acht vragen. de score van de korte peiling naar werkdruk geeft aan hoe hoog de werkdruk is en wat je het beste kan doen als de werkdruk te hoog is. <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.- Vraag tijdens dat overleg naar mogelijke verbeterpunten.- Kijk daarvoor ook naar de tips in deze catalogus. <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. Hollen of Stilstaan

	Hollen of Stilstaan
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
Type oplossing	Met een goede werkplanning en -organisatie kunnen medewerkers zich optimaal op hun taak richten.
Beschrijving oplossing	<p>Werken in een tweewielerzaak betekent vaak hollen of stilstaan. Het weer speelt hierin een bepalende rol en dat is nu eenmaal niet te plannen. Bijna zeker is dat de kans op drukte in het voorjaar en vlak voor het nieuwe schooljaar groter is dan in het najaar en in de winter. Zorg ervoor dat medewerkers bij drukte zo ongestoord mogelijk kunnen werken. Maak bijvoorbeeld afspraken wie per toerbeurt de telefoon opneemt of klanten in de winkel helpt. Dan is het duidelijk wie er uit zijn werk gehaald mag worden. Maar denk er ook aan dat er tijdens rustige periodes alternatieve taken voorhanden zijn. Duidelijkheid over de verwachtingen in heel drukke en stille periodes en werkafspraken dragen bij aan het weten wat je aan elkaar hebt. Te hoge werkdruk leidt tot stress en te lage werkdruk tot verveling!</p> <p>Tips voor leidinggevenden</p> <p>Tips bij drukte</p> <ul style="list-style-type: none">- Neem voor de lopende dag geen werk meer aan als die toch al volgepland is. Vooral als een fiets iemand nog wel naar huis kan brengen is later inplannen een alternatief. Heb je voldoende leenfietsen dan kan je door het inzetten van een leenfiets toch later inplannen.- Neem iedere dag toch even de tijd voor contact: even stoom afblazen, ook al is het druk.- Maak duidelijke afspraken als medewerkers in de werkplaats maar ook in de winkel moeten staan. Wat gaat voor? Wat als het druk is in de winkel en de afgesproken reparaties daardoor blijven liggen? Kun je dan klanten bellen met de mededeling dat hun fiets een dag later klaar staat?- Voorkom verbouwingen tijdens drukke periodes. Introduceer dan ook geen veranderingen en vernieuwingen.- Met goede software houd je zicht op de hoeveelheid werk. Tweewielerbedrijven die geruime tijd werken met software voor planning, facturering, e.d. ervaren dat dat tijds winst oplevert. Kijk ook eens naar de oplossing automatisering.- Voorkom dat medewerkers langdurig en/of met meer tegelijk op vakantie gaan in drukke periodes.- goed gereedschap en verstandig ingevoerde automatisering helpen medewerkers hun werk efficiënt te kunnen doen. Zorg dat beide in orde zijn!

- Met multi-inzetbare medewerkers is het bedrijf bij grote drukte minder kwetsbaar op een bepaald onderdeel. Inventariseer eens, samen met je medewerkers, wie welke taken kan en wil uitvoeren. Hoe zelfstandiger de werknemers de bij hen passende taken uitvoeren, hoe beter ze functioneren tijdens pieken.

Tips voor rustige periodes

- Maak gebruik van de mogelijkheid om gedurende een jaar in te spelen op seizoensinvloeden door in drukke periodes langer te werken (bijvoorbeeld 44 uur per week), en in rustige periodes 32 uur per week. Het gemiddelde op jaarbasis moet wel uitkomen op 38 uur per week. Lees hierover meer in de maatregel [werktijden en vakanties](#).

- Zijn er wachtmomenten waarop niets te doen is of is er te weinig werk? Kijk dan eens of er ook vensterbank klussen zijn. Vensterbank klussen zijn klussen die (even) kunnen blijven liggen, maar uiteindelijk wel een keer gedaan moeten worden. Stel, samen met de medewerkers, een lijst met vensterbank klussen op en hang die op een duidelijk zichtbare plek op.

Een paar voorbeelden van activiteiten in rustige periodes:

- Voer onderhoudswerkzaamheden uit en doe de grote schoonmaak.
 - Peil voorkeuren en behoeftes: sommigen lappen liever ingeruilde fietsen op, anderen kiezen er liever voor om het gereedschap in orde te brengen en weer anderen knappen bij voorkeur de werkplaats of het magazijn op.
 - Denk eens na over marketingactiviteiten of een update van de website.
 - Kijk ook eens naar de oplossing die [orde en netheid in de werkplaats stimuleren](#), zoals het gereedschapsbord in de werkplaats en het verrijdbare fietsenrek voor buiten.
- Sommige tweewielerzaken voeren een beleid dat gericht is op meer drukte tijdens rustige periodes. Enkele voorbeelden:
 - Kortingen op een grote beurt tijdens de winter.
 - Verkoop van vuurwerk in de laatste week van het jaar.
 - Verkoop van hometrainers.
 - (Grote) beurten zijn enigszins flexibel in te plannen en kunnen binnen een zekere tijds marge uitgevoerd worden op minder drukke momenten.
 - Tijdens rustige momenten kan gewerkt worden aan het opvoeren van bekwaamheid. Laat onervaren medewerkers onder leiding van ervaren collega's werken aan wat ze niet of niet goed genoeg beheersen.
 - Gebruik rustige momenten voor scholingen. Zie hiervoor de oplossing [kennis en vaardigheden](#).

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Vraag medewerkers hun vrije uren op te nemen als het rustig is. Overweeg om in vakanties (kerst, zomer) een aantal dagen te sluiten. De CAO geeft de mogelijkheid om drie collectieve verlofdagen in te roosteren.- Plan vernieuwingen en verbouwingen.- Ga eens met elkaar om de tafel zitten om te kijken wat beter kan en wat al goed gaat. Kijk ook eens naar de oplossing werkplezier. |
|--|---|

1.3. Kennis en Vaardigheden

	Kennis en Vaardigheden
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
Type oplossing	<p>Een medewerker in een tweewielerzaak heeft niet alleen technische vaardigheden nodig, maar kan zich ook ontwikkelen op klantgerichte, communicatieve vaardigheden en het inzichtelijk kunnen werken.</p> <p>Hoe beter kennis en vaardigheden aansluiten op het werk, hoe kleiner de kans op het ontstaan van werkdruk.</p>
Beschrijving oplossing	<p>Hieronder volgen voor leidinggevenden en medewerkers tips over kennis en vaardigheden op peil brengen.</p> <p>Tips voor leidinggevenden</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?- Gerichte cursussen zijn te volgen bij:<ul style="list-style-type: none">• Tweewieleracademy.• Automotive college.- Vraag tijdens gesprekken met solliciterende medewerkers goed door op kennis en ervaring. <p>Tip voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none">- Als je je kennis en vaardigheden wilt verbeteren, vraag dan aan je leidinggevende of je een cursus kunt volgen. Dat kan over techniek gaan, maar misschien wil je (ook) klantgerichter leren communiceren of het verbeteren van je verkooptechniek.- Gerichte cursussen zijn te volgen bij:<ul style="list-style-type: none">• Tweewieleracademy.• Automotive college.

1.4. Werktijden en Vakanties

	Werktijden en Vakanties
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
Type oplossing	In een tweewielerbedrijf leiden pieken en dalen tot drukke en rustige periodes. De uitdaging is om tijdens drukke periodes werk- en rusttijden binnen de normen te houden én om de personeelsbezetting niet te hoog te hebben als het rustig is.
Beschrijving oplossing	<p>In deze oplossing staat beschreven hoe, op basis van de CAO, praktisch om te gaan met de werktijden tijdens pieken. Bovendien geven we een aantal tips, ook over vakanties.</p> <p>Hieronder staan de belangrijkste uitgangspunten uit de CAO en de Arbeidstijdenwet over werktijden en pauzes.</p> <p>Flexibele werktijden</p> <p>Pieken en dalen kunnen opgevangen worden door flexibele werktijden. Maak gebruik van de mogelijkheid om gedurende een jaar in te spelen op seizoensinvloeden door in drukke periodes langer te werken (bijvoorbeeld 44 uur per week), en in rustige periodes 32 uur per week. Het gemiddelde op jaarbasis moet wel uitkomen op 38 uur per week.</p> <p>Er zijn een paar belangrijke beperkingen volgens de Arbeidstijdenwet:</p> <ul style="list-style-type: none">- Per dag mag een medewerker maximaal 12 uur werken en per week maximaal 60 uur.- In een periode van 16 weken mag een medewerker gemiddeld niet meer dan 48 uur werken. <p>Pauzes</p> <p>Als iemand meer dan 5,5 uur werkt, ontstaat er recht op 30 minuten pauze. Deze pauze kan worden opgesplitst in 2 keer 15 minuten. Deze pauze geldt niet als werktijd, de medewerker wordt dan niet opgeroepen en ontvangt hierover geen salaris.</p> <p>Als in onderling overleg wordt afgesproken dat tijdens de pauze - in voorkomende gevallen - wel wordt gewerkt, wordt deze in het geheel als werktijd beschouwd, waarover salaris is verschuldigd.</p> <p>Voor meer informatie over werktijden: zie de artikelen 24 t/m 34 in de CAO en de Arbeidstijdenwet.</p> <p>Tips voor leidinggevende</p>

- De uitdaging is om, met inachtneming van bovenstaande, bij grote drukte met het beschikbare personeel binnen de regels van de arbeidstijdenwet te blijven.
Voorbeelden van oplossingen:
 - Maak gebruik van de mogelijkheid om gedurende een jaar in te spelen op seizoensinvloeden door in drukke periodes langer te werken (bijvoorbeeld 44 uur per week), en in rustige periodes 32 uur per week. Het gemiddelde op jaarbasis moet wel uitkomen op 38 uur per week.
 - Voorkom tijdens pieken dat medewerkers langdurig en met meer tegelijk op vakantie zijn.
 - Maak van te voren afspraken over overwerken tijdens drukke periodes en wie beschikbaar is bij extreme drukte. Houd daarbij zoveel mogelijk rekening met privé-omstandigheden en persoonlijke voorkeuren.
 - Vraag bij drukte of parttimers, oproep-, of zaterdagkrachten extra kunnen werken.
 - Kijk of goed functionerende stagiaires in vakanties met weinig personeel extra willen werken.
 - Het kan druk zijn in de winkel én in de werkplaats. Door medewerkers op beide plaatsen in te zetten, is dit probleem mogelijk in goede banen te leiden. Bekijk goed wie hiervoor geschikt is en dat wil.
- Gun medewerkers die langere tijd achter elkaar hebben overgewerkt, rustiger periodes.
- Houd zoveel mogelijk rekening met privéomstandigheden, vooral bij overwerk. Maak redelijke en duidelijke afspraken over het opnemen van vrije dagen of verlof bij privéaangelegenheden die medewerkers van groot belang vinden (sport- of vrijwilligersactiviteiten, gezinsverplichtingen, etc.). Voor details: zie artikel 33 van de [CAO](#).
- Overweeg rond de jaarwisseling of in de zomervakantie enkele dagen of weken gesloten zijn.
Als werkgever kan je volgens de afspraken in de CAO drie collectieve verlofdagen inplannen.
- Verspreid het werkrooster minimaal 3 weken van tevoren.

Tips voor medewerkers

- Als je privéomstandigheden en je werkroosters met elkaar botsen, bespreek dan met je leidinggevende of en hoe daar rekening mee gehouden kan worden. Als je daarom minder wilt werken, gelden [wettelijke regels](#).
- Voor speciale gebeurtenissen in de naaste familie, zoals huwelijk, overlijden en bevallingen, krijgen medewerkers kort verlof. Regels hiervoor staan beschreven in artikel 85 – 87 van de [CAO](#).

	Kijk voor kortdurend zorgverlof voor kinderen, partner of ouders naar de wettelijke regels .
--	--

1.5. Automatisering

	Automatisering
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
Type oplossing	Door sommige processen 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. Maar doorgevoerde automatisering heeft ook op andere aspecten een positieve invloed op werk en werkdruk.
Beschrijving oplossing	<p>Voor bedrijven die er nog niet aan toe zijn werkprocessen te automatiseren, is dat een hele stap. Het vraagt een investering, die zich overigens terug kan verdienen door efficiënter te werken en een grotere klanttevredenheid.</p> <p>Er bestaat software en hardware die speciaal voor tweewielerbedrijven zijn ontwikkeld. Iedere software heeft zo zijn eigen voordelen. Weeg goed af welke het beste bij je past.</p> <p>Hieronder een opsomming van positieve en negatieve invloeden op de werkdruk:</p> <p>Voordelen software</p> <ul style="list-style-type: none">- De werkplanning biedt direct zicht op reparaties en het rijklaar maken.- Ook digitaal voorraadbeheer en interne communicatie via intranet geven gemak.- Facturering, planning en de financiële administratie gaan sneller:<ul style="list-style-type: none">• Tarievenlijsten geven inzicht in de benodigde tijd per reparatie.• Het aanmaken van orders voor reparaties.• Door te scannen komt de juiste prijs van verkochte artikelen direct op de bon.• Door de financiële administratie te koppelen aan boekhoudpakketten, verlopen financiële processen sneller en goedkoper dan bij het uitbesteden ervan.- Als transacties met klanten steeds ingevoerd worden, kan voor klant- en fietsgegevens altijd teruggekeken worden in de verkoophistorie. Dat kán onnodige discussies met klanten over eerdere reparaties voorkomen.- Kortere wachtrijen bij de kassa.- Er bestaan voor bepaalde software handige (aanvullende) modules, zoals voor:<ul style="list-style-type: none">• Het automatisch versturen van een sms'je als een bestelling binnen of een reparatie gereed is gemeld.• Het op internet plaatsen van het aanbod tweedehands en nieuwe fietsen. Bij verkoop wordt dit aanbod automatisch aangepast.

Nadelen software

- Digitalisering vraagt een investering en je moet wennen aan de nieuwe manier van werken. De gebruikers bepalen of het automatiseringssysteem met kans van slagen ingevoerd wordt. Neem de tijd om je medewerkers te (laten) informeren en zorg voor goede begeleiding.
- Voor optimaal gebruik kan een goed geïnstalleerde server noodzakelijk zijn, waarvoor een extra investering vereist is.

Tip voor de leidinggevenden

- Gebruik een rustige periode om automatisering in te voeren, zodat je team de tijd heeft het systeem te leren kennen en het proces aangepast kan worden aan jouw situatie.

1.6. Gereedschap

	Gereedschap
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
Type oplossing	Goed en goed onderhouden gereedschap is een basisvoorwaarde om deugdelijk te kunnen werken. Investeren in nieuw materieel, gereedschap of hulpmiddelen doe je voor jaren. Belangrijk dus om daarin de juiste keuzes te maken.
Beschrijving oplossing	<p>Tips voor leidinggevende</p> <ul style="list-style-type: none">- Bij aanschaf van gereedschap en materieel spelen de kosten uiteraard een grote rol. Daarnaast bepalen duurzaamheid en het gebruiksgemak de keuze. Zet verschillende criteria die de keuzes bepalen eens op een rij. En betrek de monteurs erbij.- Repareer gereedschap dat defect is of niet naar behoren functioneert. Daar is vooral tijd voor als het rustiger is. Zorg voor een overzichtelijke manier van verzamelen van dat soort klussen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een planbord.- In sommige tweewielerbedrijven worden fietsen aan het begin en het einde van een werkdag naar binnen en buiten gebracht.- De firma Platje in Bussum heeft een systeem bedacht om zijn tweedehands fietsen snel van de werkplaats naar buiten te rijden.  <p>Tips voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none">- Is gereedschap defect of werkt het niet meer goed? Geef dat altijd door aan je leidinggevende of noteer het op de lijst die daarvoor bedoeld is.- Is het rustig? Kijk dan ook eens of je reparaties of onderhoud kunt uitvoeren in de werkplaats.- Een opgeruimde werkplaats, waar je snel je materiaal kunt vinden, leidt tot niet alleen tot meer plezier. In het werk, maar ook tot efficiënter werken. Neem na

iedere klus even de tijd de werkplaats weer op orde te brengen.



1.7. Versterk het leidinggeven

	Versterk het leidinggeven
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
Type oplossing	De manier van leidinggeven kan een grote rol spelen in het ontstaan en oplossen van een te hoge werkdruk. Een leidinggevende heeft hier dus grote invloed op.
Beschrijving oplossing	<p>Wees je er als leidinggevende van bewust dat, om de werkdruk gezond te houden én te zorgen dat het werk goed gedaan wordt, 2 verschillende invalshoeken een belangrijke rol spelen.</p> <p>Taakgericht leidinggeven:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Het directe aansturen van medewerkers, plannen, organiseren en controleren.2. Mensgericht leidinggeven: het coachen, luisteren, ondersteunen en vragen stellen aan je medewerkers. <p>Tips voor de leidinggevende</p> <ul style="list-style-type: none">- Afhankelijk van de situatie kiest de leidinggevende voor 1 van de 2 invalshoeken. Hoe beter beide in balans zijn, hoe groter de kans dat een leidinggevende zijn resultaten haalt en de werkdruk in het bedrijf gezond blijft.- Er zijn trainingen je als leidinggevende ondersteuning kunnen bieden. Bijvoorbeeld de training praktisch leidinggeven bij Innovam.- Hoe herken je een medewerker die (te) veel stress heeft? Kijk eens naar de oplossing Signalen van stress.- Wil je als leidinggevende een betere voorzitter zijn tijdens (werk)overleg? Kijk dan eens naar de checklist taken van de voorzitter. <p>Tips voor mensgericht leidinggeven</p> <p>Wil je weten hoe jij het als leidinggevende doet op het gebied van mensgericht leidinggeven? Vraag dan je medewerkers of ze de checklist leiderschap in willen vullen. Bespreek de opmerkingen daarna. De checklist geeft je een handig</p>

aanknopingspunt.

Andere tips:

1. Stel veel vragen aan de medewerkers. Denk hierbij aan:
 - Wat was vandaag leuk in je werk?
 - En wat juist niet
 - Heb je ideeën hoe dat anders kan?
2. Doet een medewerker iets anders dan jij als leidinggevende wilt?
 - Vraag hem eerst waarom hij dat zo doet: misschien heeft hij een goede reden.
 - Luister naar hem en leg zo nodig uit waarom jij het toch anders wilt
 - Stuur dan direct de goede kant op door hem te vertellen hoe jij het wilt en waarom.
3. Kijk eens naar de [video's](#) over gesprekken met een medewerker. Deze geven voorbeelden van goede en minder goede manieren van leidinggeven.

Tips voor medewerkers

- Als medewerker is het fijn als je leidinggevende je ondersteunt in het beheersen van je werkdruk. Soms kan dat beter en is je leidinggevende zich daar niet van bewust. Dat merk je bijvoorbeeld in deze situaties:
 - Je leidinggevende vertelt je voor jou belangrijke informatie niet of te laat.
 - Je leidinggevende geeft een voor jou onduidelijke uitleg.
 - Je krijgt alleen te horen wat je niet goed doet.
 - De tijd die je voor klussen krijgt, wordt verkeerd ingeschat.
- Herken je deze situaties, bespreek ze dan met je leidinggevende. Doe dit op een opbouwende manier, want dan heb je de grootste kans dat er iets verandert. Vind je dat gesprek lastig om te voeren? Kijk dan eens bij de [tips over het voeren van een gesprek](#) of naar de [video's](#) over het voeren van een gesprek.

1.8. Vergroot werkplezier

	Vergroot werkplezier
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
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>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 energiegevers en energievreters.</p> <div style="text-align: center;"> <p>The diagram shows a seesaw with a fulcrum in the center. On the left side, labeled 'Energievreters', there are four orange boxes stacked vertically: 'Te veel reparaties tegelijkertijd', 'Veeleisende klant', 'Defect gereedschap', and 'Onduidelijk wat je moet doen'. On the right side, labeled 'Energiegevers', there are four green boxes stacked vertically: 'Afwisselend werk', 'Contact met klanten', 'Samenwerken met collega's', and 'Zelfstandigheid'. The left side is higher than the right side, suggesting the 'Energievreters' side is heavier.</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'. <p>Tips voor leidinggevenden</p> <p>Hoe kun je energiegevers vergroten of toevoegen? Het kost meestal helemaal niets!</p>

- 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.

1.9. Signalen van stress

	Signalen van stress
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
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> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">• Voer het gesprek altijd onder 4 ogen.• Kijk eerst samen met de medewerker wat de stress-oorzaak meten = weten is.• Vraag de medewerker wat hij al gedaan heeft om de stress te verminderen.• Kijk of jijzelf suggesties kunt doen om de stress bij de medewerker te verminderen.• Voeg waar mogelijk energiegevers toe, zodat de medewerker de energievreters makkelijker aankan. <p>Tips voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- 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.

1.10. In gesprek

	In gesprek
Oplossingen voor	Werkdruk Tweewielers
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 leidinggevend</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 leidinggevend 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.