

*WERKDRUK  
TAKEL & BERGING*

*Takel en berging*

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

<b>1. Werkdruk Takel &amp; Berging .....</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Metten = weten .....</i>	<i>5</i>
1.2. <i>Kennis en vaardigheden .....</i>	<i>6</i>
1.3. <i>Planning en organisatie.....</i>	<i>7</i>
1.4. <i>Werktijden.....</i>	<i>9</i>
1.5. <i>Automatisering.....</i>	<i>10</i>
1.6. <i>Materieel.....</i>	<i>13</i>
1.7. <i>Versterk het leidinggeven.....</i>	<i>15</i>
1.8. <i>Vergroot werkplezier.....</i>	<i>17</i>
1.9. <i>Signalen van stress .....</i>	<i>19</i>
1.10. <i>In gesprek .....</i>	<i>20</i>

# 1. Werkdruk Takel & Berging

## Risicobeschrijving

Werkdruk maakt onderdeel uit van een algemener begrip: psychosociale arbeidsbelasting. In de wet wordt bepaald dat onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) wordt verstaan: 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 de 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 (te veel werk, of te moeilijk werk);
- De capaciteiten van de medewerker (opleiding, ervaring, communicatievaardigheden etc.);
- De manier waarop de eisen aan de medewerker gesteld worden door een klant, een collega, een planner etc.;
- De manier waarop een medewerker de eisen interpreteert.

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

- Slechte weersomstandigheden, waardoor er ineens veel werk is;
- Druk verkeer;
- Defect materieel, waardoor je langer met je klus bezig bent;
- Collega die op vakantie of ziekteverlof is;

De mate waarin een medewerker werkdruk ervaart wordt bepaald door een combinatie van de kenmerken van het werk en de persoon die de werkzaamheden uitvoert. Werkdruk vormt één van de risico's voor de aanwezigheid 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. 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 kunnen 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. VBS heeft samen met vakbonden een

branche- RI&E (Risico- Inventarisatie & Evaluatie) ontwikkeld waarbinnen u een globale meting ten aanzien van werkdrukbeleving uitvoert.

### **Praktische oplossingen beschrijving**

Onderstaand vindt u praktische oplossingen met concrete maatregelen om te hoge **werkdruk** binnen uw bedrijf terug te dringen.

### **Oplossingen tabel**

De oplossingen zijn weergegeven in tabellen in het volgende hoofdstuk.

### **Normen en wetten**

- Burgerlijk Wetboek Artikel 7:658 lid 1 zorgplicht
- De in 2007 herziene Arbowet (lid 2, artikel 3) introduceert de term „psychosociale arbeidsbelasting“.
- Arbobesluit, hoofdstuk 2, afdeling 4 staat in het eerste lid van artikel 2.15 PSA.
- De Arbeidstijdenwet (ATW) geldt voor medewerkers van 18 jaar en ouder en geeft een ondergrens aan voor werktijden. Voor zwangere vrouwen gelden aparte regels. In de CAO zijn nadere afspraken gemaakt over werk- en rusttijden.

### **Achtergrondinformatie**

Arbsite mobiliteit: [www.arbomobiel.nl](http://www.arbomobiel.nl)

Arbsite FNV Bondgenoten: [www.fnv.nl](http://www.fnv.nl)

Brancheorganisatie VBS: [www.vbs-berging.nl](http://www.vbs-berging.nl)

Een handige site over arbo-onderwerpen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: [www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl)

Inspectie SZW (voormalige arbeidsinspectie): [www.inspectieszw.nl](http://www.inspectieszw.nl)

Trainingen of kwalificaties: [BKS](http://www.bks.nl)

Arborisico's bij duikarbeid: [www.werkenonderoverdruk.nl](http://www.werkenonderoverdruk.nl)

Arbo-informatieblad nummer 42: Werkdruk en stress (niet gratis): [www.sdu.nl](http://www.sdu.nl)

## 1.1. Meten = weten

	<b>Meten = weten</b>
<b>Oplossingen voor</b>	Werkdruk Takel en Berging
<b>Type oplossing</b>	Om gerichte maatregelen te kunnen nemen is het nodig eerst te weten hoe hoog de werkdruk is en of medewerkers er last van hebben.
<b>Beschrijving oplossing</b>	<p><b>Tips voor leidinggevenden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- In de RI&amp;E van de takel en berging staan vier vragen over werkdruk en vijf over werk- en rusttijden. Deze vragen geven een globale indicatie van het risico van werkdruk.</li><li>- Uiteindelijk kunnen medewerkers zelf het beste aangeven wanneer werkdruk ervaren wordt, bijvoorbeeld via een <a href="#">Korte peiling</a> met acht vragen.</li></ul> <p><b>Een kort stappenplan om met een meting van werkdruk aan de slag te gaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gebruik de RI&amp;E e/o <a href="#">korte peiling</a> als startpunt om de werkdruk te meten;</li><li>- Vraag aan de medewerkers in een overleg of er knelpunten zijn die leiden tot werkdruk;</li><li>- Vraag aan de medewerkers of ze ideeën hebben over verbeterpunten;</li><li>- Kijk daarvoor ook in de catalogus.</li></ul> <p><b>Tips voor medewerkers</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ervaar je hoge werkdruk? Vraag dan aan je leidinggevende naar een meting aan de hand van bovengenoemd stappenplan;</li><li>- Heb je veel of vaak last van te hoge werkdruk, kijk dan ook eens naar de maatregel <a href="#">signalen van stress</a>;</li><li>- En 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.</li></ul>

## 1.2. Kennis en vaardigheden

	Kennis en vaardigheden
Oplossingen voor	Werkdruk Takel en Berging
Type oplossing	Aan een planner, berger of pechhulpmedewerker worden veel eisen gesteld, niet alleen op het technische vlak, maar ook als het gaat om inzicht, het snel kunnen beslissen en betreffende communicatieve vaardigheden. Hoe beter zijn kennis en vaardigheden aansluiten op het werk, hoe kleiner de kans op het ontstaan van werkdruk.
Beschrijving oplossing	<p><b>Tips voor leidinggevend</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kijk in een functioneringsgesprek met de medewerker naar verbetermogelijkheden. Door samen met de medewerker te bespreken wat hij nodig heeft om beter te kunnen functioneren. Dat kan door een gerichte training, maar ook door te coachen, of hem aan een ervaren collega te koppelen;</li><li>- Gebruik de functieprofielen welke zijn te vinden op <a href="#">BKSmobiel</a> om te zien op welke gebieden de medewerker zich kan ontwikkelen.</li><li>- Vraag tijdens sollicitatiegesprekken met kandidaat-medewerkers door op mogelijke spanningsvelden tussen privéactiviteiten enerzijds en het invullen van werkdiensten anderzijds. Bekijk of privéactiviteiten, zoals oudertaken, sport en hobby te combineren zijn met de werkroosters.</li></ul> <p><b>Tips voor medewerkers</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Als je je kennis en vaardigheden wilt verbeteren, vraag dan aan je leidinggevende naar de mogelijkheid van een te volgen opleiding.</li><li>- De manier waarop jij als medewerker een klant, weggebruiker of collega aanspreekt, heeft grote invloed op diens reactie. In het <a href="#">document communicatie</a> kun je hier meer over lezen. Ook zijn er trainingen op dit gebied.</li></ul> <p><b>Tips voor de planner</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Als planner moet je vaak onder tijdsdruk met alle medewerkers goed kunnen communiceren. En al die medewerkers zijn verschillend! Hoe beter je aansluit bij de communicatiestijl van je collega's, hoe beter het resultaat en hoe lager de werkdruk voor beide partijen. Hiertoe bestaan effectieve communicatietrainingen. Trainingen die twee dag duren, zoals training <a href="#">praktische communicatievaardigheden</a> of de één-daagse training <a href="#">communiceren in stijl</a></li></ul>

### 1.3. Planning en organisatie

	<b>Planning en organisatie</b>
<b>Oplossingen voor</b>	Werkdruk Takel en Berging
<b>Type oplossing</b>	Een goede planning en organisatie op het werk zorgen ervoor dat medewerkers zich optimaal op hun taak kunnen richten.
<b>Beschrijving oplossing</b>	<p>Werken in de takel en berging betekent hollen of stilstaan. Bij drukte moeten medewerkers hun werk goed kunnen doen. Gedurende een periode van rust dienen alternatieve taken voorhanden te zijn. Te lage werkdruk leidt tot verveling.</p> <p><b>Tips voor leidinggevenden</b></p> <p><b>Tips voor bij drukte</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De planner zorgt ervoor dat de juiste prioriteiten gesteld worden en dat de medewerkers met het juiste materieel de weg op gaan.</li><li>- Goed <a href="#">materieel</a> en goede <a href="#">automatisering</a> helpen medewerkers hun werk effectief te kunnen doen.</li><li>- Doen medewerkers naast bergingswerk en pechhulp ook ander werk (bijv. in een garagebedrijf)? Zet dan die medewerkers zo veel mogelijk aan werkzaamheden waarmee ze makkelijk kunnen stoppen en die even kunnen wachten.</li><li>- Bij nachtdienst kan <a href="#">slapen op de locatie</a> onder voorwaarden de werkdruk verminderen.</li><li>- In sommige situaties kan patrouilleren bij drukte de aanrijtijden verminderen. De bergingsvoertuigen rijden hun rondes in een risicogebied. Bij het zien van een te bergen voertuig onderneemt de chauffeur actie, na overleg met een LMC. De aanrijtijden blijken in deze situaties veel lager te liggen.</li></ul> <p><b>Tips voor bij rustige periodes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Laat medewerkers onderhoudswerkzaamheden uitvoeren in rustige uren. Sluit waar mogelijk aan bij hun voorkeur en behoeftes: sommigen vinden het leuk om auto's te wassen en anderen willen liever onderhoudsklussen. Kijk ook eens naar de <a href="#">oplossing materieel</a></li><li>- Maak een planbord met klusjes voor de rustige uren.</li><li>- Rustige momenten zijn ook goed te benutten om te oefenen. Laat onervaren medewerkers met ervaren collega's oefenen in handelingen die ze (nog) niet onder de knie hebben.</li><li>- Gebruik rustige momenten ook om te leren, bijvoorbeeld over <a href="#">communicatie</a>, of de e-learning-module over <a href="#">veiligheid op de weg</a>.</li></ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Vraag medewerkers of ze hun vrije uren op willen nemen als het te rustig is.</li><li>- Ga eens met elkaar om tafel zitten om te kijken wat beter kan en wat al goed gaat. Kijk in dit kader ook eens naar de oplossing <a href="#">werkplezier</a>.</li></ul> |
|--|---|



## 1.4. Werktijden

	<b>Werktijden</b>
<b>Oplossingen voor</b>	Werkdruk Takel en Berging
<b>Type oplossing</b>	Werken in de takel en berging betekent 24 uur per dag beschikbaar zijn, waarbinnen een grote afwisseling in drukke en rustige periodes. De uitdaging is om in drukke periodes de werk- en rusttijden binnen de normen te houden. Daarnaast kan door slim roosteren de belasting voor medewerkers beperkt blijven.
<b>Beschrijving oplossing</b>	<p><b>Tips voor leidinggevende</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het is een uitdaging om tijdens de spits, bij slecht weer en ongelukken met het beschikbare personeel binnen de regels van de werktijden te blijven. Let vooral op de minimale rusttijd na een lange werkdag. De <a href="#">CAO</a> geeft de regels hierover weer.</li><li>- Concreet betekent dat:<ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerkers na overwerk minimaal elf uur onafgebroken rust hebben. Eén maal per zeven etmalen mag deze rust worden beperkt tot acht uur:</li><li>• Na een consignatiedienst een onafgebroken van rust van minimaal negen uur geldt.</li></ul></li><li>- Geef medewerkers bij drukte zo veel mogelijk de kans in de eigen kantine te lunchen. Dat is een goed moment om even te herstellen en contact met elkaar te hebben.</li><li>- Houd - waar mogelijk - rekening met privéomstandigheden, vooral bij overwerk.</li><li>- Bij nachtdiensten is het soms mogelijk om <a href="#">slapen op locatie</a> in te voeren.</li></ul> <p><b>Tips voor medewerkers</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Als je privéomstandigheden en je werkroosters met elkaar botsen, bespreek dan met je leidinggevende of en hoe daar rekening mee gehouden kan worden.</li><li>- Voor speciale gebeurtenissen, zoals huwelijken en overlijden in de naaste familie krijgen medewerkers kort verlof &lt;link nieuwe CAO na 30 september 2012 aanbrengen&gt;.</li><li>- Heb je kortdurend zorgverlof nodig voor kinderen, partner of ouders? Kijk dan eens naar de <a href="#">wettelijke regels</a>.</li></ul>

## 1.5. Automatisering

	<b>Automatisering</b>
<b>Oplossingen voor</b>	Werkdruk Takel en Berging
<b>Type oplossing</b>	Door te automatiseren verloopt het werk efficiënter en is het beter te plannen. Tevens is er veel meer overzicht. De werkdruk van de planner, pechhulp en bergers kan hierdoor afnemen. Vooral tijdens piekbelasting is in dezelfde tijd meer werk te verrichten en daalt de werkdruk.
<b>Beschrijving oplossing</b>	<p>Bij bedrijven die nog niet zo ver zijn, betekent automatisering en handhelds per voertuig een hele stap. Het vraagt een forse investering, die zich overigens terugverdient, zeker als berging de hoofdtaak is van het bedrijf.</p> <p>Er bestaat software en hardware die speciaal voor de takel en berging zijn ontwikkeld.</p> <p><b>Voordelen software:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Er is een beter overzicht voor de planner. De hoeveelheid papierwerk neemt af en werk hoeft maar eenmaal te worden ingevoerd;</li><li>- De opdrachtadministratie gaat sneller en de kans op fouten is kleiner;</li><li>- Facturatie gaat vlugger en de kans op het missen van een opdracht is vrijwel afwezig;</li><li>- Rapportages kunnen makkelijk worden geproduceerd;</li><li>- De verplichte aan- of afmelding van opdrachten bij sommige opdrachtgevers gaat snel en eenvoudig;</li><li>- Opdrachten worden automatisch "ingeschoten" door opdrachtgevers. Dat voorkomt onnodig invoeren;</li><li>- Tarieven die zijn afgesproken met opdrachtgevers kunnen worden vastgelegd en gebruikt. Dit voorkomt fouten.</li><li>- Met aanvullende software (bijvoorbeeld relatiebeheer en medewerkersbeheer) is er beter zicht op andere werkzaamheden.</li></ul> <p><b>Nadelen software:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Digitalisering vraagt een investering en men moet wennen aan de nieuwe manier van werken;</li><li>- Voor een optimaal gebruik is een goed geïnstalleerde server soms noodzakelijk. Mogelijk betekent dat een extra investering.</li></ul> <p>Een gevolg van de automatisering kan zijn dat iedere berger een mobiele handheld heeft voor in zijn voertuig. Aanschaf hiervan kan de werkdruk van chauffeurs, planners en administratie verder omlaag brengen.</p>

**Voordelen handhelds:**

- Voor kantoor:
  - Vrachtbrieven met bijhorende papierwinkel zijn niet meer nodig. Onherkenbare handschriften komen niet meer voor;
  - Directe facturering na afhandeling berging of pechhulp;
  - Efficiëntere planning. Dus minder tijdsbeslag voor de planner. Vooral tijdens drukte heeft dat een positieve invloed op de werkdruk;
  - Administratie kost per opdracht minder tijd;
  - De kans op het verloren gaan van opdrachten is minimaal;
  - Veel minder telefoonverkeer met de chauffeurs;
  - Mogelijke koppelingen met track en trace, vastleggen aanrijtijden en markeren schades.
- Voor chauffeurs
  - Bergers hoeven tijdens het rijden niet meer te schrijven. De gegevens komen via de planner binnen op de handheld;
  - Hierdoor hoeft de berger niet te bellen met kantoor;
  - Ook de terugkoppeling van statussen en handtekeningen verloopt digitaal;
  - Op de handheld kan de berger direct doorschakelen naar een navigatiesysteem.

**Nadelen handhelds:**

- De aanschaf van de handhelds brengt een investering met zich mee van ongeveer € 100,-- per handheld per maand bij een afschrijving in vijf jaar;
- Storingen (sporadisch), waardoor je weer terugvalt op de oude routines van telefonisch overdragen van informatie.

Goed gebruik van de software kan het werk vergemakkelijken: meer overzicht, handige rapportages en overzicht van de afhandeling van klussen en betalingen. Dit vergt goed inzicht in de mogelijkheden van de software en consequent gebruik ervan. Organiseer een cursusmiddag, een één-op-één-training verzorgd door de leverancier of een uitwisseling met een collega.



## 1.6. Materieel

	<b>Materieel</b>
<b>Oplossingen voor</b>	Werkdruk Takel en Berging
<b>Type oplossing</b>	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.
<b>Beschrijving oplossing</b>	<p><b>Tips voor leidinggevende</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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 gebruikers bij het vaststellen van de definitieve keuze.</li><li>- Koop je nieuw materieel; vraag dan aan de leverancier instructie en voorlichting voor medewerkers.</li><li>- Repareer materiaal dat defect is of niet naar behoren functioneert. Daar is vooral tijd voor in de rustige uren. Zorg voor een overzichtelijke manier van verzamelen van onderhouds- en reparatieklussen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een planbord.</li><li>- De werkzaamheden van een planner zijn doorgaans gekoppeld aan computers. Met een gewone telefoon kan hij zijn werkplek haast niet verlaten en heeft hij één hand vrijwel continue nodig voor het vasthouden van de hoorn. Een draadloze headset is om die reden een grote uitkomst voor iedere planner.</li></ul> <p><b>Tips voor medewerkers</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Is er nieuw materieel of gereedschap? Vraag je leidinggevende dan om instructie.</li><li>- Is er materieel defect of werkt het niet meer goed? Geef het dan altijd door aan je leidinggevende of noteer het op de lijst die daarvoor bedoeld is.</li><li>- Is het rustig, kijk dan ook eens of je reparaties of onderhoud kunt uitvoeren.</li></ul>

raam

Auto nr.	Datum	
110	05-12-	nieuwe coatingLAAG (LOP (ZEER GLAD))
Week I	S.U.P	olie peilen.
waterpak 150	16-1-12	waterpak nakijken lek!
		Klad Blokjes voor in de autos
150	1-2-12	Remmen achter nakijken Handrem blijft hangen

## 1.7. Versterk het leidinggeven

	<b>Versterk het leidinggeven</b>
<b>Oplossingen voor</b>	Werkdruk Takel en Berging
<b>Type oplossing</b>	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.
<b>Beschrijving oplossing</b>	<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><b>Taakgericht leidinggeven:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- het directe aansturen van medewerkers, plannen, organiseren en controleren.</li><li>- Mensgericht leidinggeven: het coachen, luisteren, ondersteunen en vragen stellen aan je medewerkers.</li></ul> <p><b>Tips voor de leidinggevende</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Er zijn trainingen je als leidinggevende ondersteuning kunnen bieden. Bijvoorbeeld de training praktisch leidinggeven bij <a href="#">Innovam</a>.</li><li>- Hoe herken je een medewerker die (te) veel stress heeft? Kijk eens naar de oplossing <a href="#">Signalen van stress</a>.</li><li>- Wil je als leidinggevende een betere voorzitter zijn tijdens (werk)overleg? Kijk dan eens naar de <a href="#">checklist taken van de voorzitter</a>.</li></ul> <p><b>Tips voor mensgericht leidinggeven</b></p> <p>Wil je weten hoe jij het als leidinggevende doet op het gebied van mensgericht leidinggeven? Vraag dan je medewerkers of ze de <a href="#">checklist leiderschap</a> in willen vullen. Bespreek de opmerkingen daarna. De checklist geeft je een handig aanknopingspunt.</p> <p>Andere tips:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Stel veel vragen aan de medewerkers. Denk hierbij aan:<ul style="list-style-type: none"><li>• Wat was vandaag leuk in je werk?</li><li>• En wat juist niet</li><li>• Heb je ideeën hoe dat anders kan?</li></ul></li><li>2. Doet een medewerker iets anders dan jij als leidinggevende wilt?<ul style="list-style-type: none"><li>• Vraag hem eerst waarom hij dat zo doet: misschien heeft hij een goede reden.</li><li>• Luister naar hem en leg zo nodig uit waarom jij het toch anders wilt</li></ul></li></ol>

- 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

	<b>Vergroot werkplezier</b>
<b>Oplossingen voor</b>	Werkdruk Takel en Berging
<b>Type oplossing</b>	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.
<b>Beschrijving oplossing</b>	<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? In het werk zitten energiegevers en energievreters.</p> <div data-bbox="411 828 1351 1391" data-label="Diagram"><p><b>Energievreters</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>Te veel reparaties tegelijkertijd</li><li>Veeleisende klant</li><li>Defect gereedschap</li><li>Onduidelijk wat je moet doen</li></ul><p><b>Energiegevers</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>Afwisselend werk</li><li>Contact met klanten</li><li>Samenwerken met collega's</li><li>Zelfstandigheid</li></ul></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 <a href="#">‘Op zoek naar balans’</a></p> <p>Kijk ook eens naar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De feiten en weetjes over <a href="#">plezier in het werk</a>.</li><li>- Het voorbeeld <a href="#">‘Werkplezier is onze kernwaarde’</a>.</li></ul>

### **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.

## 1.9. Signalen van stress

	<b>Signalen van stress</b>
<b>Oplossingen voor</b>	Werkdruk Takel en Berging
<b>Type oplossing</b>	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.
<b>Beschrijving oplossing</b>	<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><b>Tips voor leidinggevenden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Signalen van stress zijn signalen die er eerder niet waren. Kijk eens in de <a href="#">Signalenlijst</a> overspannenheid, burn-out en werkstress om ze te herkennen.</li><li>- 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"><li>• Voer het gesprek altijd onder 4 ogen.</li><li>• Kijk eerst samen met de medewerker wat de stress-oorzaak <a href="#">meten = weten</a> is.</li><li>• Vraag de medewerker wat hij al gedaan heeft om de stress te verminderen.</li><li>• Kijk of jijzelf suggesties kunt doen om de stress bij de medewerker te verminderen.</li><li>• Voeg waar mogelijk <a href="#">energiegevers</a> toe, zodat de medewerker de energievreters makkelijker aankan.</li></ul></li></ul> <p><b>Tips voor medewerkers</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ervaar je <a href="#">signalen</a> 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.</li><li>- De grootste valkuil is om geen tijd en aandacht te geven aan <a href="#">signalen</a> die er eerder niet waren, met als excuus dat de werkdruk daar nu te hoog voor is.</li></ul>

## 1.10. In gesprek

	<b>In gesprek</b>
<b>Oplossingen voor</b>	Werkdruk Takel en Berging
<b>Type oplossing</b>	Een te hoge werkdruk oplossen doe je meestal niet alleen, maar vaak samen met anderen. Meestal zijn dat de leidinggevende en/of collega's.
<b>Beschrijving oplossing</b>	<p><b>Tips voor leidinggevenden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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"><li>• Kijk eens naar een van de <a href="#">video's</a> met tips over hoe je zo'n gesprek kunt aanpakken.</li><li>• Lees de <a href="#">tips voor leidinggevenden</a> over hoe je zo'n gesprek het beste kunt voeren.</li><li>• Gebruik de methode van luisteren, <a href="#">samenvatten en doorvragen</a></li><li>• Geef <a href="#">constructieve feedback</a>.</li></ul></li></ul> <p><b>Tips voor medewerkers</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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"><li>• Doe eerst de test <a href="#">Hoe blij ben jij met je werk?</a> om te weten waar het goed gaat en wat er beter kan.</li><li>• 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.</li><li>• Vind je zo'n gesprek met je leidinggevende lastig? Kijk dan naar één van de <a href="#">video's</a> over hoe je zo'n gesprek met je leidinggevende het beste kunt voeren en wat je beter niet kunt doen.</li><li>• Wil je met iemand anders over je situatie praten? Neem dan contact op met één van de adviseurs van <a href="#">coaches mensmobiel</a>.</li></ul></li></ul>