

### Inhoud oplossingenboek:

- vragenlijst onderzoek werkdruk
- stappenplan 'werkdruk'
- werkvorm 'ergernissen top 3'
- werkvorm 'de weegschaal'

### **Vragenlijst onderzoek werkdruk**

Werkdruk risico's kunnen door leidinggevenden zelf worden gesignaleerd. Het voordeel hiervan is dat een werkdruk probleem direct aangepakt kan worden in de situaties waar dit speelt. Hiernaast kan ook geïnventariseerd worden door middel van vragenlijstonderzoek.

Een algemeen erkende methode is de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA), die vooral door arbodiensten wordt gebruikt.

Alternatief hiervoor is bijvoorbeeld een quickscan werkdruk die aan te vragen is via [www.werkdruk.com](http://www.werkdruk.com) .

### Stappenplan 'werkdruk'

Wil jij snel en goed iets rond werkdruk organiseren? Met deze handreiking kun je dat stap voor stap doen, samen met de betrokkenen.

1. **Plan een speciaal werkoverleg** of een workshop. Neem er een dagdeel voor. Zorg ervoor dat de betrokken medewerkers en leidinggevendenden aanwezig zijn.
2. **Geef kort informatie** over waarom je vandaag bij elkaar zit en wat werkdruk is. Je kunt hiervoor de algemene tekst uit de arbocatalogus gebruiken. Je kunt deze informatie ook al van tevoren aan de deelnemers uitdelen.
3. **Verzamel wat er goed gaat en wat er beter kan.** Geef de aanwezigen een stapel memovelletjes en laat ze per velletje iets opschrijven wat goed gaat of iets wat beter kan. Hang alle velletjes op twee grote flappen ('één voor wat goed gaat en één voor wat beter kan). Breng structuur in de memovelletjes aan, hang bij elkaar wat over hetzelfde onderwerp gaat. Laat medewerkers vervolgens op beide flappen stemmen: bijvoorbeeld door ze op beide flappen 3 velletjes te laten aankruisen van wat ze het belangrijkste vinden. Bepaal vervolgens voor beide flappen een top 3 (of 5 of 10) door stemmen te tellen. Benoem als je de toppen ziet ook hoe erg de werkdruksituatie is: is er gegeven de benoemde punten brand, onrust, of zijn er verbeterkansen maar gaat er ook veel goed?
4. **Bedenk oplossingen.** Vorm groepjes en geef elk groepje 1 punt wat beter kan uit de top 3 van de vorige stap. Laat elk groepje bedenken wat mogelijk is om het punt te verbeteren. Laat ze hun oplossingen structureren in wat je per medewerker zelf kan doen, wat je als groep samen kunt doen en waar je anderen binnen of buiten de organisatie voor nodig hebt. Laat de groepjes steeds terugkijken naar wat er goed gaat en die punten inzetten om aan de verbeteringen te werken. Laat de groepjes hun ideeën aan elkaar presenteren.
5. **Maak vervolgspraken.** Benoem wie wat wanneer gaat doen: welke oplossingen begin je morgen mee en wie gaat de oplossingen elders in de organisatie bespreken? Zorg ervoor dat iedereen iets gaat doen. Maak een grote lijst met een overzicht van de afspraken.
6. **Monitor en evalueer het vervolg.** Beleg na de afgesproken periode weer een bijeenkomst. Bevraag elkaar op wat er gedaan is en in hoeverre het heeft geholpen. Bespreek de gemaakte afspraken en gekozen oplossingen. Hang bijvoorbeeld de gekozen oplossingen op en laat iedereen invullen wat voor rapportcijfer hij/zij op dit moment van de oplossing vindt...nu hij/zij weet wat de oplossing in de praktijk heeft opgeleverd. Je kunt ook iedereen op een velletje vragen om de werkdruksituatie nu met die van vorige keer te vergelijken. Iedereen mag er bijvoorbeeld vijf woorden voor gebruiken. Hang de velletjes op een flap, lees ze van elkaar en maak een samenvatting.
7. **Rond af.** Gaat het beter? Alles onder controle? Beleg wie wanneer nog aan welke oplossingen werkt en bespreek het vervolg van die oplossingen in het gewone werkoverleg. Het is ook mogelijk dat er nog niet genoeg veranderd is...blijf dan in deze speciale bijeenkomsten aan de werkdrukafspraken werken.

Deze aanpak is beschikbaar gesteld door Ergo-balans, © Aukje van den Bent, 2009.

### Werkvorm 'De weegschaal'

#### Doel:

- De balans tussen belasting (wat het werk van iemand vraagt) en belastbaarheid (wat heeft iemand in huis om daaraan tegemoet te komen) bespreekbaar maken in een team.
- Gezamenlijk mogelijkheden bedenken en uitvoeren om de balans in evenwicht te krijgen.
- Bespreekbaar maken van werkdruk, serieus nemen van beleving van medewerkers en vergroten van binding in het team.

#### Werkwijze:

- De teamleden vullen gezamenlijk de 'weegschaal': aan de ene kant wat vergt het werk van het team (belasting) en aan de andere kant van de weegschaal wat heeft het team in huis om dat werk goed te doen (belastbaarheid)? De teamleden dienen zo spontaan mogelijk aan te geven wat op beide kanten op de weegschaal moet komen te liggen. Geef vooraf een toelichting op de begrippen 'belasting' en 'belastbaarheid' en help het team zo nodig met enkele suggesties op gang.
- Maak twee flappen, één voor de belasting en één voor belastbaarheid. Noteer alle punten die worden genoemd op de flappen.
- Is de weegschaal in balans? Is hij soms of vaak uit balans? Een beetje of heel erg uit balans?
- Liggen er in de ene kant van de schaal (de belasting) zaken die eruit kunnen worden gehaald of veranderd om het werk lichter, leuker of makkelijker te maken?
- Kunnen de zaken aan de andere kant van de schaal (de belastbaarheid) zwaarder worden gemaakt om datgene wat het werk vraagt beter aan te kunnen? Wat kan men zelf doen, wat kan men in het team doen, wat kan de organisatie doen?
- Rond af met zo concreet mogelijke afspraken.

#### Tijdsduur:

1 uur

#### Nodig:

- Praktisch: stiften, flap-overvellen, plakband.
- Vaardigheden gespreksleider: procesbegeleiding. Specifiek: brainstorm op gang kunnen krijgen, zonder oordelen doorvragen, deelnemers uitnodigen en stimuleren om te reageren en aan te vullen, samenvatten en kunnen sturen naar het maken van concrete afspraken.

Deze werkvorm is beschikbaar gesteld door Ergo-balans, © Aukje van den Bent, 2009.

### Werkvorm 'Ergernissen top 3'

#### Doel:

- Dagelijkse ergernissen bespreekbaar maken en aanpakken.
- Mopperen omzetten in verbeteracties.

#### Werkwijze:

- Tijdens een brainstormsessie worden ergernissen in de samenwerking geïnventariseerd: wat zijn de kleine dingen waar men zich aan ergert. De antwoorden worden op flappen genoteerd die aan de muur worden gehangen.
- Stickeren: elk teamlid mag 3 stickers plakken (of streepjes zetten) bij de dingen waar hij/zij zich het meest aan stoort.
- Voor de 3 meest gekozen punten: wat kunnen teamleden hier als team aan doen? Wat kunnen zij zelf, met wie moeten zij gaan praten, etc.
- Afspraken maken: wie uit het team gaat wat doen? Randvoorwaarden bepalen: hoeveel tijd kan daaraan worden besteed, met welk budget, welk mandaat etc. en in welk werkoverleg wordt hier op teruggekomen? Het onderwerp wordt op de agenda van dat werkoverleg geplaatst.

#### Tijdsduur:

1 uur voor het eerste overleg, tijd in volgende werkoverleg om op gemaakte afspraken terug te komen afhankelijk van de afspraken die worden gemaakt.

#### Nodig:

- Praktisch: stiften, flap-overvellen, plakband, eventueel stickers voor het prioriteiten stellen.
- Vaardigheden gespreksleider: procesbegeleiding. Specifiek: brainstorm op gang kunnen krijgen, zonder oordelen doorvragen, deelnemers uitnodigen en stimuleren om te reageren en aan te vullen, samenvatten en kunnen sturen naar het maken van concrete afspraken.

Deze werkvorm is beschikbaar gesteld door Ergo-balans, © Aukje van den Bent, 2009.