

Werkgevers en werknemers kunnen samen voor een veilige werkomgeving zorgen, zodat iedereen die in een modezaak of sportwinkel werkt fit en gezond blijft. Zo blijft werken in de mode of sport altijd leuk! In de digitale Arbocatalogus (ook wel oplossingenboek van arboregels genoemd) staan (wettelijke) normen, uitleg en praktische tips waarmee je kunt werken. Op de website worden drie thema's beschreven:

- Lichamelijke belasting (staan en tillen)
- Agressie en geweld
- Werkdruk

Werkdruk

Wat is werkdruk?

Werkdruk is wat anders dan het druk hebben op je werk. Zolang je het als werknemer kunt bolwerken, hoeft het niet tot problemen te leiden. Op het moment dat de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemer verstoord raakt, spreekt men van werkdruk.

1. Wat zegt de wet over werkdruk?

Arbowet Artikel 3 .2

Werkgevers zijn verplicht om een beleid te voeren dat deze psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk valt) voorkomt of beperkt.

Arbobesluit artikel 2.15

Van werkgevers wordt verwacht dat zij een risico-inventarisatie en -evaluatie opstellen met een plan van aanpak. De onderwerpen hierin dienen zij ook daadwerkelijk uit te voeren. Ook moeten werknemers worden voorgelicht over de risico's van psychosociale arbeidsbelasting en de maatregelen die erop gericht zijn om deze te voorkomen of te beperken.

Burgerlijk Wetboek artikel 7:658

De werkgever heeft een zorgplicht voor de veiligheid van de werkomgeving en moet maatregelen treffen om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van zijn werk schade lijdt.

2. Wanneer ontstaat werkdruk?

1. Werkdruk treedt op als je het werk niet binnen de gestelde tijd af kunt krijgen of niet meer aan de gestelde eisen kunt voldoen. Dit ontstaat bijvoorbeeld door:
 - te weinig tijd voor een opdracht;
 - ingewikkeldere taken dan waarvoor je geschoold bent of werk dat niet aansluit bij opleidingsniveau of ervaring;
 - te zware verantwoordelijkheden;
 - hogere kwaliteitseisen aan het werk dan is waar te maken.
2. Ook omstandigheden op het werk kunnen ervoor zorgen het werk niet goed uitgevoerd kan worden, waardoor werkdruk ontstaat. Voorbeelden zijn:
 - veeleisende klanten;
 - te weinig pauzes/vakantie;
 - conflicten met de leidinggevende;
 - onduidelijke taakomschrijving;
 - technische mankementen.
3. Niet altijd is het werk de directe oorzaak. Ook de persoonlijke situatie van de werknemer kan zorgen voor een verhoogde werkdruk:
 - problemen thuis die veel aandacht opeisen;
 - werknemers die erg perfectionistisch zijn;
 - werknemers die moeilijk nee kunnen zeggen tegen werk.

3. Gevolgen werkdruk

Bij de werknemer

Werkdruk kan leiden tot werkstress. Dit zorgt voor psychische en fysieke klachten bij de werknemer.

(Onderstaande opsommingen hierboven met een linkje “erachter”).

Fysieke klachten:

- verhoogde bloeddruk
- hart-/vaatziekten
- hoofdpijn
- duizeligheid
- hyperventilatie
- klachten aan arm, nek, schouder (RSI)
- verminderde weerstand

Psychische klachten:

- vermoeidheid

- slapeloosheid
- somberheid/depressie
- piekeren
- overmatig alcohol-/medicijngebruik
- vraatzucht
- overspannen
- burn-out
- agressie

Bij de werkgever

Ook voor de organisatie heeft werkdruk grote gevolgen:

- Ziekteverzuim als gevolg van lichamelijke klachten. Jaarlijks melden veel werknemers zich ziek vanwege werkstress.
- Werknemers hebben minder plezier in het werk.
- Werknemers kunnen zich slechter concentreren.
- Afname kwaliteit van het werk / productieverlies.

4. Maatregelen (werkgever)

Wat kun je als werkgever doen tegen werkdruk?

De aanpak van werkdruk vereist maatwerk. Daarom is het goed om als bedrijf een aantal algemene aandachtspunten in acht te nemen, om de problemen zo veel mogelijk in de kiem te smoren. Bij de aanpak van werkdruk is het aan te raden om vooral rekening te houden met factoren binnen de organisatie. Tegelijkertijd moet gekeken worden naar de omstandigheden die de werkdruk van de werknemer bepalen.

Enkele aandachtspunten om werkdruk te verminderen:

- Pik de signalen vroegtijdig op. Let op extreme vermoeidheid, of te veel overwerk.
- Bespreek de werkdruk regelmatig in overleggen. Pols of de werknemer zijn werk nog wel aankan.
- Zorg voor duidelijke taakomschrijvingen, zodat werknemers weten wat er verwacht wordt.
- Geef werknemers meer ruimte in het regelen van hun eigen werkzaamheden.
- Zorg ervoor dat werknemers voldoende opleiding en ervaring voor het werk hebben.
- Zorg ervoor dat collega's kunnen inspringen bij piekdruk of bij ziekte.
- Zorg ervoor dat medewerkers voldoende kunnen pauzeren.
- Zorg ervoor dat er na een periode van drukte een rustige periode is.

5. Maatregelen (medewerker)

Wat kun je als medewerker zelf doen tegen werkdruk?

- Neem voldoende pauzes, ook als het lijkt dat daar geen tijd voor is.
- Zorg voor een goede planning van de werkzaamheden.
- Durf nee te zeggen. Niet elke klus hoeft altijd (direct) uitgevoerd te worden. Vraag of het echt niet anders kan en bespreek alternatieven.
- Beperk overwerk zo veel mogelijk; bij voortdurend overwerk is er sprake van een structureel probleem dat de werkgever moet oplossen.
- Vraag om hulp. Collega's en leidinggevende zullen niet snel zien dat de werkdruk hoog is.
- Luister naar het eigen lichaam.

Tip

Werkdruk in kaart brengen

Om te weten of er sprake is van werkdruk zal ieder bedrijf zelf moeten onderzoeken wat de bronnen voor werkdruk zijn en in welke situatie deze optreden. Vervolgens kunnen daarbij passende maatregelen gezocht worden. Een handig hulpmiddel daarbij is de werkdrukmeter detailhandel.

Werkdrukmeter detailhandel

Dit is een instrument om werkdruk te meten onder winkelpersoneel. De [werkdrukmeter](#) is speciaal gemaakt voor medewerkers en leidinggevenden. Door het invullen van het schema, kan achterhaald worden of medewerkers last hebben van werkdruk.