



Checklist:

Stress op het werk

A: Doet dit gevaar zich voor op de werkplek?

| Vraag | Ja | Nee |
|-------|----|-----|
|-------|----|-----|

Eisen van het werk

| | | |
|---|--|--|
| Werken de medewerkers meestal/soms onder hoge druk (hoog werktempo, strakke deadlines)? | | |
| Maken de medewerkers meestal/soms lange werkdagen? | | |
| Is de werklast meestal/soms erg hoog? | | |
| Zijn de capaciteiten van de medewerkers in balans met de fysieke en mentale eisen die door het werk worden gesteld? | | |
| Is het werk monotoon? | | |
| Zijn er fysieke risico's (lawaai, extreme temperaturen, chemische stoffen enzovoort)? | | |
| Is het de medewerkers duidelijk wat hun taken zijn? | | |
| Worden er tegenstrijdige eisen aan de medewerkers gesteld? | | |
| Zijn de medewerkers sociaal geïsoleerd tijdens het werk? | | |

Controle over het werk

| | | |
|---|--|--|
| Hebben de medewerkers invloed op de methoden die ze gebruiken om hun werk te doen? | | |
| Hebben de medewerkers invloed op de inhoud van hun werk? | | |
| Kunnen de medewerkers hun eigen werk plannen, zelf beslissingen nemen en verantwoordelijkheid nemen? | | |
| Is het werk onderverdeeld in zoveel deeltaken dat medewerkers zich maar beperkt verantwoordelijk voelen voor het eindproduct? | | |
| Wordt het ploegenrooster van tevoren gepland? | | |
| Wordt het ploegenrooster in overleg met de medewerkers opgesteld? | | |
| Zijn de werktijden inflexibel? | | |

Sociaal klimaat

| | | |
|---|--|--|
| Heerst er een slecht sociaal klimaat op de werkplek? | | |
| Is er sprake van slechte samenwerking tussen groepen medewerkers (bijvoorbeeld verschillende afdelingen)? | | |
| Zijn er conflicten tussen personen of tussen groepen medewerkers? | | |
| Blijven problemen met het werk en problemen tussen medewerkers en managers onbesproken? | | |



| | | |
|--|--|--|
| Is er een hevige concurrentiestrijd tussen de medewerkers? | | |
| Is er sprake van pesten en/of intimidatie? | | |
| Bestaat er voor de medewerkers een risico van geweld vanuit het publiek (schelden, bedreigingen of fysiek geweld)? | | |

Ondersteuning

| | | |
|--|--|--|
| Worden de medewerkers gesteund door hun managers en collega's? | | |
| Krijgen medewerkers zowel positieve als negatieve feedback over hun werk? | | |
| Krijgen medewerkers erkenning en worden ze beloond wanneer ze hun werk goed doen? | | |
| Ontvangen nieuwe medewerkers voldoende praktijktraining en supervisie? | | |
| Worden medewerkers gesteund wanneer er ingrijpende veranderingen op komst zijn of wanneer bijvoorbeeld het voortbestaan van het bedrijf onzeker is, zodat verwarring en onzekerheid worden vermeden? | | |

B: Voorbeelden van preventieve maatregelen

Eisen van het werk

- Zorg dat er in het algemeen maar ook tijdens piekuren voldoende mensen beschikbaar zijn.
- Structureer werkzaamheden zodanig dat pieken in de werklast en knelpunten zo veel mogelijk worden vermeden.
- Geef vooraf informatie over productieplannen en piekperioden.
- Houd de werklast onder controle en controleer systematisch hoe de medewerkers er fysiek en mentaal mee omgaan wanneer de werklast extreem hoog is.
- Beperk overwerk tot een minimum en maak afspraken over compensatiewijzen na een periode met een sterk verhoogde werklast.
- Zorg dat medewerkers voldoende vaardigheden hebben om hun werk te kunnen doen.
- Zorg voor een goede balans tussen de capaciteiten van de medewerkers en de eisen die het werk stelt, zodat medewerkers niet worden over- of onderbelast.
- Bied de medewerkers systematisch training en ondersteuning aan, zodat ze hun taken naar behoren kunnen vervullen.
- Moedig medewerkers aan om hun vaardigheden voortdurend verder te verbeteren.
- Wijs een breder takenpakket aan functies toe om de afwisseling tijdens het werk te vergroten. Maak een schema voor taakrotatie.
- Zorg dat risico's op de werkplek worden geanalyseerd en neem preventieve maatregelen.
- Definieer de taken, functies en verantwoordelijkheden van de medewerkers duidelijk en ondubbelzinnig.
- Organiseer het werk zodanig dat medewerkers met minimaal één collega samen werken. Ondersteun sociale contacten tussen medewerkers op en buiten het werk, bijvoorbeeld door een ruimte voor informele ontmoetingen aan te bieden of door sociale evenementen te organiseren.

Controle over het werk

- Overleg met medewerkers en hun vertegenwoordigers over de organisatie, de inhoud en de omvang van het werk.

- Delegeer verantwoordelijkheid en het oplossen van problemen aan de medewerkers; vertrouw op hun kennis en vaardigheden.
- Houd toezicht op de tevredenheid van de medewerkers over hun werk.
- Vergroot het gevoel van betrokkenheid van de medewerkers bij hun werk, bijvoorbeeld door de bredere zin van hun werkzaamheden te benadrukken en door hun bijdrage aan en hun invloed op het eindproduct beter zichtbaar te maken.
- Stel de ploegenroosters van tevoren op en informeer de medewerkers hierover tijdig.
- Geef medewerkers inspraak bij de ploegenroosters en houd bij het bepalen van de werktijden zo veel mogelijk rekening met hun wensen en behoeften. Geef medewerkers enige invloed op het plannen van hun eigen diensten.
- Introduceer flexibele werktijden en andere gezinsvriendelijke maatregelen.

Sociaal klimaat

- Ontwikkel en implementeer maatregelen voor conflictoplossing op de werkplek.
- Organiseer een vergadering om de aanwezige problemen tussen medewerkers te bespreken. Moedig de medewerkers aan om zelf de oorzaken van problemen vast te stellen en oplossingen te vinden.
- Zorg voor een juiste samenstelling van werkgroepen en teams.
- Geef training in het omgaan met conflicten tussen personen. Let er met name op dat managers goed getraind en vaardig zijn in het managen van mensen.
- Bevorder een cultuur van respect.
- Zorg dat kwetsbare medewerkers (zoals jongeren) worden beschermd, bijvoorbeeld door een mentorsysteem of via ondersteuning door supervisors.
- Formuleer en implementeer een anti-pestbeleid.
- Ontwerp werkplekken zodanig dat medewerkers worden beschermd tegen geweld (bijvoorbeeld door adequate afscherming of videobewaking).
- Vermijd alleenwerken.
- Formuleer beleid voor het omgaan met geweld tegenover medewerkers en maak deze richtlijnen duidelijk zichtbaar voor het publiek (vermeld dat geweld niet wordt getolereerd en hoe de organisatie reageert op aanvallen op medewerkers).
- Zorg voor een effectief communicatiesysteem, zodat informatie over incidenten en mogelijke problemen met geweld wordt doorgegeven.
- Geef medewerkers training over de juiste handelwijze in geweldssituaties (herkennen, oplossen, hulp invoeren, melding doen enzovoort).

Ondersteuning

- Train managers in het geven van constructieve feedback, complimenten en steun aan hun teamleden.
- Implementeer speciale praktijktrainingen voor nieuwe medewerkers; laat ervaren medewerkers hun nieuwe collega's bijstaan met aanwijzingen, supervisie en mentoring.
- Communiceer duidelijk en open over alle geplande veranderingen (inclusief ontslagrondes) met medewerkers en hun vertegenwoordigers (van tevoren, tijdens en na afloop).
- Geef medewerkers de gelegenheid om over veranderingen mee te praten en hierop invloed uit te oefenen.
- Geef afgevoelde medewerkers speciale trainingen en professionele adviezen voor hun verdere loopbaan.