

# Weg met werkstress

door Marieke Bergman, A&O-adviseur FLOW Arbo Portal

**De afgelopen jaren controleerde de Inspectie SZW regelmatig bij woningcorporaties of de maatregelen tegen te hoge Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) op orde waren. Als werkomstandigheden, zoals de psychische druk en de omgang met anderen, niet goed zijn, kan er werkstress ontstaan. We interviewden Anita Hertogh, projectleider PSA bij de Inspectie SZW, over de belangrijkste bevindingen en leerpunten van deze inspecties. In dit interview geeft zij veel concrete adviezen. “Práát niet alleen met elkaar over agressie en werkdruk. Los het ook op”.**

## **Wat waren de belangrijkste bevindingen bij de inspecties van de afgelopen jaren?**

We inspecteerden of de corporaties voldoende maatregelen nemen tegen agressie en geweld. Agressie is geen ‘ongemak dat nu eenmaal bij het werk hoort,’ maar een serieus probleem. Het kan ook leiden tot verzuim en langdurige uitval. Werkgevers horen hun medewerkers hiertegen te beschermen. We vinden het daarom heel belangrijk dat corporaties niet alleen beleid daarover op papier zetten, maar dat ze het ook *in de praktijk* uitvoeren en tot leven brengen. Hoewel de corporaties de regels en bepalingen steeds beter naleven, zijn nog lang niet alle corporaties zich voldoende bewust van de risico’s van agressie. Hier valt nog veel winst te behalen.

***Streef naar een ‘no-blame’ cultuur:  
leer van wat niet goed is gegaan***

## **Wat is er nodig om corporaties bewuster te maken van de risico’s?**

Voor de aanpak van agressie en werkdruk is een cultuurverandering nodig. Het gaat erom dat het bestuur een visie heeft op gezond en veilig werken en die – met alle leidinggevenden – bevlogen uitdraagt: “wij hebben zorg voor onze medewerkers en daarom richten we ons beleid erop in en treffen we maatregelen die een duidelijk doel dienen”.

## **Hoe kan een corporatie dat doen in de praktijk?**

Er is een grotere kans op werkstress bij stapeling van incidenten en werkdrukbronnen. Zorg dus dat je niet eenmalig, maar cyclisch inspeelt op signalen. Zodat je continu inzicht krijgt in de risico’s en in wat er leeft bij de medewerkers. Tref maatregelen en evalueer of maatregelen het gewenste effect hebben. Hiervoor hoef je niet te wachten tot het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) over 2 jaar wordt gehouden. Check en evalueer regelmatig en stel bij als iets niet het gewenste effect heeft of als de omstandigheden veranderen.

Zowel [FLOW Arbo Portal](#) als de [zelfinspectietool](#) bevatten veel goede instrumenten om met de cyclische aanpak aan de slag te gaan, zoals [werkdrukvragenlijsten](#) en de [branche-RI&E](#). Gebruik ze ervoor!

## **Wat kan een corporatie heel concreet doen om werkdruk te verminderen of te hanteren?**

Práát niet alleen met elkaar over agressie en werkdruk maar los het ook op. Neem de beleving van medewerkers serieus. Spreek normen af als het gaat om agressie: wat accepteren we wel en wat niet. Voorkom een machocultuur en streef naar een *no-blame*cultuur: leer van wat niet goed is gegaan en onderzoek hoe gaan we dit samen oplossen? Medewerkers moeten zich veilig durven uitspreken.

Durf met je team ook stil te staan bij *werkdruk*, dat is ook een belangrijke veroorzaker van werkstress. Wie heeft er last van? Koppel klachten aan oorzaken en zoek met elkaar naar oplossingen om oorzaken weg te nemen. Kijk daarbij zowel naar korte als lange termijn oplossingen.

Oplossingen zijn vaak heel praktisch: Zorg voor een goede planning en ga na of je voldoende tijd en regelruimte hebt om de klus te klaren. Ben je afhankelijk van anderen, maak dan goede afspraken met hen, zodat je er zelf niet op het allerlaatste moment in korte tijd nog veel werk aan hebt, maar je zelf ook voldoende tijd hebt voor al jouw werkzaamheden. Zorg er ook voor dat je regelmatig ongestoord kunt werken, zet dan telefoon en mail eens even uit.

Heb aandacht voor belangrijke energiebronnen in het werk: de stijl van leidinggeven, regelruimte en sociale steun. Als dat goed is geregeld, wordt de werkdruk beter hanteerbaar en is er minder werkstress. Niet alle leidinggevendenden zijn even goed in het herkennen van de risico's die zich in het werk voordoen, de signalen oppakken en ermee om gaan; train hen erin.

***Koppel klachten aan oorzaken en  
zoek met elkaar naar oplossingen  
om oorzaken weg te nemen.***

En last but not least: betrek er een deskundige bij als werkdrukproblemen structureel dreigen te worden of beter nog om dit te voorkomen.

**Door maatschappelijke veranderingen komen nieuwe groepen bewoners in de reguliere huisvesting zoals vluchtelingen, langer thuiswonende ouderen en GGZ-cliënten die niet worden opgenomen. Door deze ontwikkelingen ontstaat vaker overlast. Wat kunnen corporaties doen om hiermee om te gaan?**

Corporaties moeten inspelen op deze veranderingen in de samenleving. Dat kan bijvoorbeeld door voorlichting aan te passen (taal en cultuur) en medewerkers te scholen in de benadering van deze verschillende doelgroepen. Trainingen bieden die gericht zijn op de-escalierend gedrag en agressie; zodat medewerkers opgeleid zijn voor deze situaties en weten hoe ze moeten handelen of wie ze kunnen inschakelen. Dat geeft houvast bij de uitvoering van het werk en het kan escalatie voorkomen.

Daarnaast is samenwerking met andere maatschappelijke instanties zinvol, niet alleen vanwege elkaars functie/rol en expertise maar ook om de oog- en oor functie in de samenleving. Een gezamenlijke aanpak van agressie bij bepaalde doelgroepen die agressie veroorzaken leidt tot minder incidenten. Zo kan de dienstverlening in kleine gemeenschappen in stand blijven.

**Welke goede ontwikkelingen en voorbeelden heeft u aangetroffen?**

Er zijn steeds meer woningcorporaties die het onderwerp agressie en geweld opnemen in het huurcontract. Er wordt bijvoorbeeld opgenomen dat bij ongewenste gedragingen naar medewerkers de woningcorporatie de huurder de woning kan uitzetten.

Ook zien we speciale teams die goed getraind zijn in de specifieke problematiek en korte lijnen hebben met mantelzorgers en hulpverlening. Daar is heel duidelijk afgesproken bij wie je in welke situatie moet zijn. Dit geeft goede resultaten.

**Heeft u tot slot nog tips voor corporaties?**

Iedere corporatie heeft zijn sterke en minder sterke punten. Sommige corporaties hebben uitstekende huisregels met duidelijke sancties, andere hebben de samenwerking met instanties prima geregeld. Kijk bij 'de burens' en leer van elkaar. Ga bijvoorbeeld heel concreet met de zelfinspectietool Werkdruk en Ongewenst gedrag aan de slag. Beleg een bijeenkomst en wissel uit waar je trots op bent en wat je een andere corporatie kunt meegeven en wat jouw corporatie nodig heeft en van een ander kan leren.



## Voorkom werkdruk en ongewenst gedrag

Te hoge werkdruk en ongewenst gedrag kunnen werkstress veroorzaken. Kijk of u genoeg doet om dat te voorkomen of kies een thema voor meer informatie. [Lees meer »](#)



### Kies een zelfinspectie

Te hoge werkdruk



Pesten, discriminatie en  
seksuele intimidatie



Agressie & geweld door  
derden

