

‘Het gaat er eigenlijk
om dat je een goede
balans kunt vinden.’

Interview: dr. Noortje Wiezer

Slechtere dienstverlening vaak eerste signaal dat werkdruk te hoog is

Hoe kun je werk zo inrichten dat werknemers floreren? Dat is al negentien jaar de uitdaging van dr. Noortje Wiezer van TNO. ‘De mate waarin iemand stress op het werk ervaart, is afhankelijk van een groot aantal factoren. Dat onderzoeken we.’

‘Op www.rie.nl staan handige vragenlijsten en checklists, waarmee je meer inzicht krijgt in de hoogte van de werkdruk binnen jouw organisatie.’

Nationale-Nederlanden gaat met Noortje in gesprek over de invloed van de werkomgeving op de mentale gezondheid van werknemers. Ze vertelt over de belangrijkste invloeden en trends die ze ziet binnen haar onderzoek.

Signalen herkennen

‘Werkdruk is eigenlijk de balans tussen wat van je gevraagd wordt en de mogelijkheid om je werk zo in te richten dat je daaraan kunt voldoen’, vertelt Noortje. ‘Een slechtere dienstverlening is vaak het eerste signaal dat de werkdruk te hoog is binnen een organisatie. Om dit voor te zijn, heb je inzicht nodig in de situatie op de werkvloer.’

Hoe komt het dat mensen in mijn organisatie een hoge werkdruk ervaren? Pas wanneer je de oorzaken van stress in kaart hebt, kun je kijken wat je eraan kunt doen.’ Er zijn allerlei methoden ontwikkeld om daarachter te komen. ‘Wij doen bijvoorbeeld vaak interviews en sessies met werknemers voor grotere organisaties,’ beschrijft Noortje. Haar tip voor kleinere organisaties? ‘Op www.rie.nl staan handige vragenlijsten en checklists, waarmee je meer inzicht krijgt in de hoogte van de werkdruk binnen jouw organisatie.’

Werkdruk verminderen is een gedeelde verantwoordelijkheid

Wat kun je als werkgever aan werkdruk doen? Noortje benadrukt dat dit een gedeelde verantwoordelijkheid is: ‘Als werkgever heb je natuurlijk de verantwoordelijkheid om werknemers te beschermen tegen een te hoge werkdruk. Maar werknemers hebben hierin zelf ook een grote rol. Zij moeten het aankaarten wanneer iets niet lekker loopt of wanneer ze hun werk niet afkrijgen. Het helpt natuurlijk als een werkgever hier expliciet naar

vraagt. Wij merken dat het vaak het beste werkt om samen met werknemers de oplossingen te bedenken. Zij zijn de experts in hun werk.'

Werkgevers zijn vaak bang dat oplossingen veel geld kosten, maar dat is volgens Noortje meestal niet het geval. 'Ik ken een bedrijf waar de weekplanning van een afdeling altijd in de soep liep. De directeur gaf daar gedurende de week opdrachten aan individuele werknemers, die dan meteen aan de slag gingen en hun geplande werk niet af kregen. De oplossing was simpel: voortaan gaf hij zijn opdrachten mét een indicatie van prioriteit aan de coördinator. Die nam de opdrachten in de weekplanning mee waardoor werknemers hun werk beter konden indelen.'

'We weten ook dat mensen met diabetes een grotere kans hebben om klachten te krijgen door nachtwerk.'

Vernieuwende inzichten: het belang van persoonskenmerken en maatwerk

Noortje vertelt enthousiast over het onderzoek waarmee ze nu bezig is. We vragen naar haar drie beste tips. 'De drie meest effectieve maatregelen om werkdruk te verlagen, bestaan niet. Het is altijd maatwerk. Daarom is een goede analyse van de knelpunten zo belangrijk.'

Eén van de aspecten die we nu onderzoeken, is hoe persoonskenmerken en werkstress samenhangen met nachtwerk. We weten dat avondmensen veel meer last hebben van vroege ochtenddiensten dan ochtendmensen. Daarmee kun je rekening houden in een rooster. We weten ook dat mensen met diabetes een grotere kans hebben om klachten te krijgen door nachtwerk.'

Het risico op werkgerelateerde klachten ligt dus niet alleen aan het werk, maar ook aan de persoon. 'Met kennis van jezelf en je gezondheid, heb je als werknemer inzicht in deze risico's', concludeert Noortje.