



VOOR MEDEWERKERS IN DE THUIS- EN KRAAMZORG



**Zelf aan de slag  
met Werkdruk!**

Utrecht, oktober 2004

## **Colofon**

© Sectorfondsen Zorg en Welzijn 2004, 2e gewijzigde druk

*Zelf aan de slag met Werkdruk* is een uitgave van

Sectorfondsen Zorg en Welzijn in opdracht van het Convenant  
Arbeidsomstandigheden in de Thuiszorg:

ministeries SZW en VWS, LVT, BTN, ABVAKABO FNV,  
CNV Publieke Zaak, NU'91 & LAD.

*Zelf aan de slag met Werkdruk* is ontwikkeld door SANT

Organisatieadviseurs BV, met medewerking van achttien instellingen  
uit de thuis- en kraamzorg.

Vormgeving: CARTA grafisch ontwerpers bv, Utrecht

Extra exemplaren van deze werkmap kunt u via [www.arbozw.nl](http://www.arbozw.nl)  
bestellen.

Voor medewerkers in de thuis- en kraamzorg zijn hier geen kosten  
aan verbonden.

Deze werkmap of onderdelen daarvan mogen uitsluitend worden  
gekopieerd of overgenomen voor gebruik binnen de thuis- of  
kraamzorg.



# Inhoud

	<b>Inleiding</b>	4
	<b>Leeswijzer</b>	5
	<b>Wat is werkdruk en hoe ontstaat het?</b>	7
	Wat is werkdruk?	7
	Wat gebeurt er als je werkdruk te hoog is?	8
<b>STAP 1</b>	<b>Hoe hoog is je werkdruk?</b>	9
	Werkblad Stap 1: De hoogte van mijn werkdruk.	14
<b>STAP 2</b>	<b>Waar komt mijn werkdruk vandaan?</b>	15
	Werkblad Stap 2: De oorzaken van mijn werkdruk	22
<b>STAP 3</b>	<b>Wat kan ik eraan doen?</b>	23
	Werkblad Stap 3: De maatregelen tegen mijn werkdruk	29
<b>STAP 4</b>	<b>Doen, doorzetten en doen!</b>	31
	Werkblad Stap 4: Zo ga ik het doen!	34
<b>STAP 5</b>	<b>Wat heb ik bereikt?</b>	35
	Werkblad Stap 5: Mijn evaluatie, dit heb ik bereikt!	37
	<b>Vragenlijst Mate van werkdruk</b>	38
	<b>Vragenlijst Mogelijke oorzaken van werkdruk</b>	42



## Inleiding

Beste medewerker in de thuiszorg en kraamzorg,

Dit is de werkmap voor medewerkers in de thuis- en kraamzorg. De werkmap is bedoeld om je te helpen om jouw werkdruk gezond te krijgen en te houden. De map geeft uitleg over werkdruk en beschrijft hoe je zelf aan de slag kunt gaan. Bijvoorbeeld hoe je erachter kunt komen waar je werkdruk vandaan komt.

De werkmap geeft veel tips en voorbeelden van hoe andere medewerkers werkdruk hebben aangepakt. We hopen dat deze tips en voorbeelden je helpen. Maar verwacht van deze werkmap geen grote wonderen. Werkdruk verminderen is vaak lastig. Voor de hand liggende oplossingen uit een boekje helpen daar niet bij. Wel je eigen doorzettingsvermogen en geduld. Deze werkmap is er om je op weg te helpen. Zodat jij zo goed mogelijk zelf met werkdruk aan de slag kunt gaan.

Met deze werkmap kun je alleen aan het werk. Je kunt ook aan anderen vragen om je te helpen, bijvoorbeeld collega's of je partner. Er bestaat ook een werkdrukpakket voor teams, dat *Aan de slag met Werkdrukbeheersing* heet. Met dit pakket kan je leidinggevende of iemand anders in jouw hele team werkdruk bespreken en gaan verminderen. Meer informatie over *Aan de slag met Werkdrukbeheersing* kun je vinden op [www.arbo-thuiszorg.nl](http://www.arbo-thuiszorg.nl). Niet alle teams gaan met *Werkdrukbeheersing* aan de slag, wel kun jij met je eigen werkmap gaan werken. En als je team wel met het werkdrukpakket aan de slag gaat is er nog geen probleem: je kunt best zelf met deze werkmap bezig zijn en tegelijk met je team meedoen!

Deze werkmap is gemaakt dankzij afspraken tussen vakbonden, werkgeversverenigingen en de overheid. Zij hopen dat de werkmap een steentje bijdraagt aan de vermindering van de werkdruk in de thuiszorg en ziekte van medewerkers in de thuiszorg zal voorkomen. De werkmap is gemaakt door SANT organisatieadviseurs in samenwerking met vele medewerkers die in de thuiszorg werken. Zij gaven bruikbare praktijkvoorbeelden en feedback zodat het een goede werkmap werd. We willen hen voor al hun geweldige opmerkingen, tijd en moeite hartelijk bedanken!

We wensen je veel succes met deze werkmap!







## Leeswijzer

Dit pakket is verdeeld in een algemeen deel over wat werkdruk is en een aanpak in vijf stappen om werkdruk te verminderen. Deze stappen zijn:

- 1 Signaleren: hoe hoog is je werkdruk?
- 2 Oorzaken analyseren: waar komt je werkdruk vandaan?
- 3 Maatregelen bedenken: wat kun je eraan doen?
- 4 Maatregelen invoeren: doen, doorzetten en doen!
- 5 Evalueren: wat heb je bereikt?

Bij elke stap vind je:

-  Uitleg over de stap, bijvoorbeeld hoe je erachter kunt komen hoe hoog je werkdruk is;
-  Hulpmiddelen, bijvoorbeeld een vragenlijst om erachter te komen hoe hoog jouw werkdruk is;
-  Verhalen, praktijkvoorbeelden van medewerkers uit de thuis- en kraamzorg die vertellen wat zij rond werkdruk hebben meegemaakt. Deze verhalen zijn in de praktijk waar gebeurd. Wel hebben we soms verhalen van meerdere medewerkers tot één verhaal samengevoegd.
-  Tips, afkomstig van ons en van medewerkers uit de thuis- en kraamzorg met een aanrader hoe je iets het beste kunt aanpakken.

Je herkent de uitleg, hulpmiddelen, voorbeelden en tips in de tekst doordat ze worden aangekondigd door de symbolen zoals je die hierboven ziet.

Aan het eind van elke stap vind je een werkblad. Op dat werkblad kun je steeds je eigen resultaat van die stap invullen.

## Zie je er tegenop om deze hele werkmap door te lezen?

Dat hoeft ook niet! Je kunt de werkmap heel goed per stap lezen en per stap aan de slag gaan. Met het overzicht op de volgende bladzijde kun je dan terugvinden waar je bent gebleven.

Ook kun je het overzicht gebruiken om na te gaan welk deel van de werkmap het meest interessant voor je is. Dit doe je door na te gaan welke situatie aan de linkerkant het meest van toepassing is op je eigen situatie. Zo kun je meteen naar de stap gaan waar jij mee aan de slag wilt!

Situatie	Stappen	Hulpmiddelen
<p>Ik vermoed dat ik last heb van te hoge werkdruk maar weet dat niet zeker.</p> <p>Ik wil graag weten of ik risico loop met de mate van werkdruk die ik ervaar.</p>	<p><b>Stap 1</b> Signaleren: Hoe hoog is je werkdruk? [Blz. 9]</p>	<p><i>Vragenlijst: Mate van werkdruk</i></p> <p>Checklijst signalen</p> <p><i>Werkblad Stap 1: de hoogte van mijn werkdruk.</i></p>
<p>Ik weet dat mijn werkdruk te hoog is en wil graag weten waardoor dit veroorzaakt wordt.</p>	<p><b>Stap 2</b> Oorzaken analyseren: Waar komt werkdruk vandaan? [Blz. 15]</p>	<p><i>Vragenlijst: Mogelijke oorzaken van werkdruk</i></p> <p>Netwerkanalyse maken</p> <p>Dagboek bijhouden</p> <p><i>Werkblad Stap 2: de oorzaken van mijn werkdruk.</i></p>
<p>Ik heb een te hoge werkdruk en weet hoe dit komt. Ik wil graag maatregelen bedenken waardoor de werkdruk vermindert.</p>	<p><b>Stap 3</b> Maatregelen bedenken: Wat kun je eraan doen? [Blz. 23]</p>	<p>Invullen maatregelenmatrix</p> <p><i>Werkblad Stap 3: de maatregelen tegen mijn werkdruk.</i></p>
<p>Ik wil ondersteuning vinden in het zelf nemen van maatregelen zodat mijn werkdruk vermindert.</p>	<p><b>Stap 4</b> Maatregelen invoeren: Doen, actieplan doorzetten en doen! [Blz. 31]</p>	<p>Opstellen persoonlijk</p> <p><i>Werkblad stap 4: zo doe ik het!</i></p>
<p>Ik wil op de lange termijn mijn werkdruk onder controle houden.</p>	<p><b>Stap 5</b> Evalueren: Wat heb je bereikt? [Blz. 35]</p>	<p><i>Werkblad Stap 5: mijn evaluatie, dit heb ik bereikt.</i></p>

# Wat is werkdruk en hoe ontstaat het?

Om de vraag 'hoe hoog is je werkdruk?' van stap 1 te kunnen beantwoorden, is het nodig om te weten wat werkdruk is. We leggen hier uit hoe werkdruk ontstaat en hoe je er ziek van kunt worden.

## Wat is werkdruk?

Werkdruk gaat over spanning. Te veel is niet goed en te weinig ook niet. Denk maar aan een elastiekje dat je om een stapeltje brieven doet. Het elastiekje is op haar best als het een beetje onder spanning staat, maar er nog wel een beetje rek in zit. Bij te weinig spanning vallen de brieven eruit, bij te veel spanning knapt het.

Bij mensen werkt dat net zo. Een beetje spanning is gezond, maar als je te lang onder te hoge spanning staat, dan kun je er ziek van worden. En ziek worden gebeurt vooral als je werkdruk uit balans is.

In die balans spelen vier dingen een rol:

**1 Moeten:** hoeveel moet je op je werk? Bijvoorbeeld hoeveel eisen stellen je cliënten aan je werk? En wat en hoe moet je je werk van je leidinggevende doen?

**2 Mogen:** wat mag je aan je werk zelf beslissen? Wat kun je beïnvloeden?

**3 Willen:** wat wil je op je werk bereiken? Hoe wil jij je werk eigenlijk doen?

**4 Kunnen:** wat kun je aan? Welke vaardigheden en ervaring kun je benutten?

Waar liggen je grenzen van wat je aankunt?

Je werkdruk is te hoog als je te veel moet en te weinig mag, ten opzichte van wat je wilt en kunt. Ook een te lage werkdruk is mogelijk, maar dan omdat je vanuit je werk te weinig hoeft en/of mag, ten opzichte van wat je wilt en kunt.



## Verhaal

Ans, thuishulp, werkt al 23 jaar bij de thuiszorg. Over haar werkdruk zegt zij het volgende: *'Vroeger hadden we nog wel eens tijd voor een kopje koffie en wat aandacht voor de cliënt. Nu moet ik snel, snel, snel. En de cliënt heeft eigenlijk die aandacht wel nodig.'*

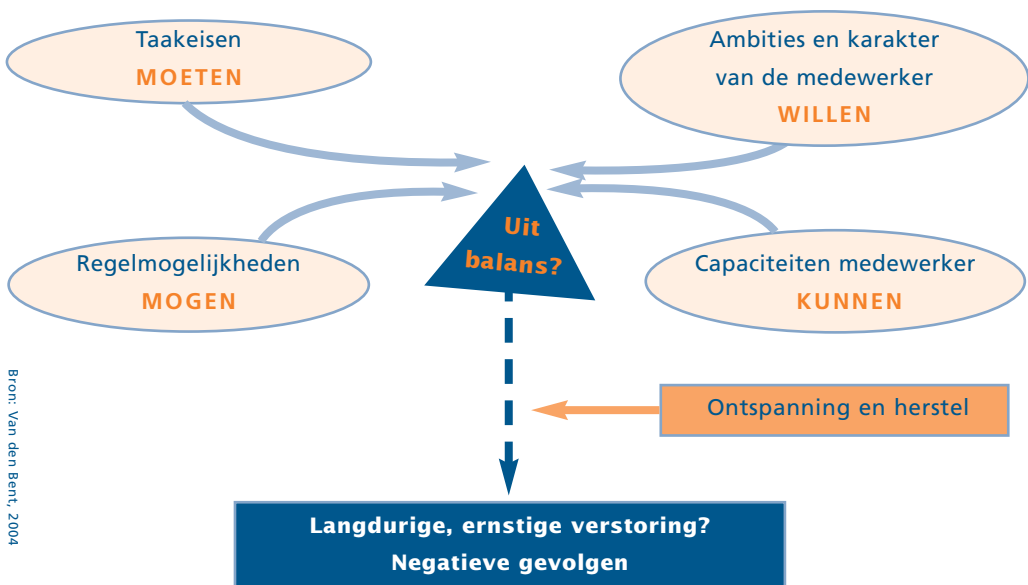
Er zijn veel redenen waardoor je werkdruk uit balans kan raken. Die redenen noemen we oorzaken. De ene medewerker 'moet' teveel als ze twintig cliënten op een avond bezoekt. De andere heeft het gevoel dat ze geen nee 'mag' zeggen als haar leidinggevende vraagt of ze voor een zieke collega wil invallen.

### Wat gebeurt er als je werkdruk te hoog is?

Als je werkdruk te lang uit balans is, dus als de spanning te hoog wordt, kun je daar last van krijgen. Je kunt dan bijvoorbeeld snel geïrriteerd raken, of een kleine tegenslag als groot probleem zien. We noemen dat signalen. Als die hoge werkdruk te lang duurt, kun je er zelfs fouten door gaan maken of ziek van worden. Dit komt doordat de hoge spanning je hormoonhuishouding in de war kan brengen en vervolgens je immuunsysteem kan aantasten.

Of je last krijgt, ligt ook aan wat je behalve werken doet. Ontspan en pauzeer je genoeg tijdens je werkdag? Kun je van je vermoeidheid goed herstellen na afloop van het werk? Verwerk je wat je meemaakt, bijvoorbeeld door er met je collega's, vrienden of partner over te praten? Ontspanning en emotionele ondersteuning kunnen voorkomen dat je last krijgt van werkdruk.

**Figuur 1**      **Werkdruk bij een individu**



Bron: Van den Bent, 2004

Medewerkers zijn verschillend. Ieder heeft zijn eigen elastiekje. Niet iedereen krijgt in dezelfde situatie dus last van werkdruk. Wie weet ben jij de enige in je team die last heeft van werkdruk. Dat betekent nog niet dat het 'jouw schuld' is. Het kan ook gebeuren dat alle medewerkers in een team last hebben van werkdruk. Je team kan dan op een rijtje dominostenen gaan lijken. Meerdere collega's worden ziek van hun werk en de werkdruk voor de 'achterblijvers' wordt nog hoger. Met het risico dat ook zij 'omvallen' door ziekte.

# Stap 1 Hoe hoog is je werkdruk?

## Hoe kom je erachter hoe hoog je werkdruk is?

In deze eerste stap vind je twee manieren die jou helpen om een inschatting van de hoogte van je werkdruk te maken. Je kunt ze alle twee gebruiken, maar je kunt ook de manier kiezen die je het best bij jezelf vindt passen.



### Verhaal

Joke werkt nu 2 jaar als gediplomeerd kraamverzorgende. *'Soms heb ik van die cliënten, die verwachten dat ik wonderen kan verrichten. Ze vragen me zoveel dingen schoon te maken dat het lijkt alsof ik een inhaalschoonmaakactie moet doen. Ik ben veel liever met de baby, de moeder en de andere kinderen bezig en dat is natuurlijk ook waarom ik er ben. Maar als zo'n vader het me dan zo vriendelijk vraagt, dan durf ik toch geen nee te zeggen. En werk ik er zo hard en zo lang dat ik bekaf thuis kom.'*



### Wees open!

Accepteer jezelf...wees eerlijk over wat je ervaart en trek je niks aan van wat je denkt dat de anderen ervaren.



### Manier 1: Invullen van de vragenlijst *Mate van werkdruk*

Door de vragenlijst *Mate van werkdruk* in te vullen kom je erachter hoe hoog je werkdruk is en of je hier al last van hebt of begint te krijgen. De vragenlijst vind je achterin deze werkmap op pagina 38.

De vragenlijst bestaat uit drie onderdelen:

- 1 Hoogte van de werkdruk; hierbij vragen we naar de hoogte van je werkdruk: in hoeverre je werk tot te hoge spanning leidt;
- 2 Ontspanning en herstel; hierbij vragen we of je voldoende ontspant en herstelt, genoeg emotionele ondersteuning hebt, etc.;
- 3 Gevolgen van werkdruk; hier vragen we of je vervelende gevolgen van je werkdruk ervaart.

Bij de vragenlijst zie je ook een instructie hoe je jouw antwoorden bij elkaar kunt optellen om tot je uiteindelijke score te komen: groen, oranje of rode werkdruk.

**Groen:** Er is weinig of niks aan de hand. Je werkt vast hard, maar je hebt geen last van je werkdruk. Je zit lekker in je vel.

**Oranje:** Er is iets aan de hand. Je werkdruk is hoog, je loopt een risico om er last van te krijgen of je begint er al last van te krijgen. Je hoeft nog niet het gevoel te hebben dat je een probleem hebt en je hoeft je nog geen (grote) zorgen te gaan maken. We raden je aan om met deze werkmap aan de slag te gaan.

**Rood:** Er is veel aan de hand. Je werkdruk is te hoog, je komt onvoldoende toe aan ontspannen en herstel en je ervaart er negatieve gevolgen van. We raden je sterk aan om met je werkdruk aan de slag te gaan. Met deze werkmap en/of door (professionele) hulp in te schakelen.



### **Wel last, maar niet van werkdruk?**

Kijk nog eens terug naar je ingevulde vragenlijst. Op welke van de drie blokken scoorde je het meest rood, oranje of groen? Hadden alle drie blokken dezelfde kleur, of was er verschil tussen de blokken?

Als blok 3 (gevolgen) rood is, maar blok 1 (hoogte werkdruk) groen, dan heb je een probleem, maar het komt waarschijnlijk niet door werkdruk. Wellicht is er in je privé-leven iets gebeurd waardoor je niet lekker in je vel zit. Leg in dat geval deze werkmap niet te snel opzij, maar ga goed na of je er toch iets aan kunt hebben. En vertel aan je collega's en leidinggevende dat je (even) niet lekker in je vel zit: steun kan ook jij goed gebruiken!



### **Manier 2: Signalen van werkdruk**

De tweede manier om de hoogte van je werkdruk in te schatten is door na te gaan in hoeverre je signalen krijgt. Signalen zijn een soort voorbodes van vervelende gevolgen van werkdruk. Het zijn waarschuwingssignalen van je lichaam dat je je grenzen aan het bereiken bent. Mensen verschillen in de signalen die ze krijgen, maar de kern is 'anders dan anders', dus ander gedrag, andere emoties of anders in je vel zitten dan voorheen.

Bekijk de onderstaande checklist met signalen eens goed en vraag jezelf af welke signalen je herkent en of je momenteel ook deze signalen van je lichaam krijgt. Vraag ook eens aan mensen om je heen of zij signalen bij je zien.



### **Verhaal**

*Ineke, verpleegkundige, bijna 10 jaar bij de thuiszorg. 'Ik ben een bezige bij. Mijn vriendinnen zeggen altijd 'hoe houd je het vol?' Maar snel, praktisch en hard werken hoort bij mij, dat vind ik prettig. Mijn werkdruk ontstond toen ik de planning van ons team ging doen. Sindsdien merk ik dat ik ook thuis nog met mijn werk bezig ben, dat ik er ook 's nachts over lig te piekeren. En ik val de laatste tijd ook wel eens uit naar collega's, terwijl ik dan later denk 'waar was dat nou voor nodig?'*



## Checklist Anders dan anders, signalen van werkdruk

**Zichtbare signalen:** een signaal dat je lichaam je geeft en ook door anderen op je werk te zien is.

Ander gedrag	Andere emoties	Anders in je 'vel' zitten
<input type="checkbox"/> Overuren maken <input type="checkbox"/> Minder goed werken dan je kunt <input type="checkbox"/> Prioriteiten verwarren <input type="checkbox"/> Onzorgvuldig werken <input type="checkbox"/> Fouten maken <input type="checkbox"/> (bijna) Ongevallen veroorzaken <input type="checkbox"/> Niet of nauwelijks pauzeren <input type="checkbox"/> Meer eten/drinken <input type="checkbox"/> Meer roken <input type="checkbox"/> Minder/ geen sociale contacten onderhouden met collega's <input type="checkbox"/> Chaotisch worden <input type="checkbox"/> Overdadig van slag zijn na een kleine tegenslag	<input type="checkbox"/> Prikkelbaar <input type="checkbox"/> Agressief <input type="checkbox"/> Angstig <input type="checkbox"/> Snel schrikken <input type="checkbox"/> Ongeïnspireerd <input type="checkbox"/> Ongemotiveerd <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Vergeetachtig <input type="checkbox"/> Moeilijk kunnen concentreren <input type="checkbox"/> Opgejaagd voelen en reageren <input type="checkbox"/> Rusteloos, van de hak op de tak springen <input type="checkbox"/> Somberheid	<input type="checkbox"/> Oververmoeid <input type="checkbox"/> Veel in gewicht aankomen of afvallen <input type="checkbox"/> Nagelbijten <input type="checkbox"/> Beven, zweten, trillen etc. <input type="checkbox"/> Huilen <input type="checkbox"/> Gespannen houding <input type="checkbox"/> Hyperventilatie <input type="checkbox"/> Huiduitslag

### Niet-zichtbare signalen:

een signaal dat je lichaam je geeft en niet door anderen op je werk te zien is.

<input type="checkbox"/> Minder ontspannen, bijvoorbeeld in sport of hobby's <input type="checkbox"/> Meer medicijngebruik (slaappillen, maagpillen) <input type="checkbox"/> Minder praten met anderen over 'lastige' situaties. <input type="checkbox"/> Minder en onvoldoende emotionele steun van anderen ervaren na een kleine tegenslag	<input type="checkbox"/> Geen afstand nemen van werk, thuis zorgen maken over werkproblemen <input type="checkbox"/> Verdrietig voelen <input type="checkbox"/> Depressies <input type="checkbox"/> Zelfverwijten maken <input type="checkbox"/> Je schuldig voelen <input type="checkbox"/> Angst voor de toekomst hebben <input type="checkbox"/> Onrustig voelen <input type="checkbox"/> Onzeker voelen <input type="checkbox"/> Voortdurend piekeren <input type="checkbox"/> Onwerkelijk gevoel <input type="checkbox"/> Ongeïnteresseerd voelen	<input type="checkbox"/> Spanning in nek en schouders <input type="checkbox"/> Duizelig voelen <input type="checkbox"/> Slapeloosheid of andere slaapklasten <input type="checkbox"/> Hoofdpijn, migraine <input type="checkbox"/> Spierpijn <input type="checkbox"/> Opgeblazen gevoel <input type="checkbox"/> Verstopping van de darmen <input type="checkbox"/> Diarree <input type="checkbox"/> Maagpijn <input type="checkbox"/> Hoge bloeddruk <input type="checkbox"/> Hartkloppingen
--	--	---



## Wil jij je werkdruk gaan aanpakken?

Je hebt nu voldoende informatie over je werkdruksituatie verzameld om zelf een besluit te nemen. Wie weet viel het je allemaal nog mee, lees je deze werkmap verder nog door voor aardige tips en uit interesse maar zit je lekker en 'groen' in je vel.

Misschien ben je er inmiddels achter gekomen dat je werkdruk zo hoog is dat je er iets aan wilt doen. Het is mogelijk dat je dit eigenlijk al wist, maar het is ook mogelijk dat je bent geschrokken van je eigen werkdruksituatie.



## Geschrokken?

Als je van je werkdruk bent geschrokken, ga dan niet bij de pakken neerzitten, maar neem het besluit om er iets aan te gaan doen. Neem contact op met iemand die je vertrouwt, zodat je je verhaal kwijt kunt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een collega, je leidinggevende, een bedrijfsmaatschappelijk werker of de vertrouwenspersoon bij jou in de instelling. Zij kunnen je helpen om op een rijtje te krijgen hoe je nu verder kunt gaan. Bijvoorbeeld hoe je zelf of samen met een hulpverlener stap voor stap met deze werkmap aan de slag kunt gaan!



## Twijfels?

Is je werkdruk hoog, maar twijfel je of je er iets aan wilt doen? Zou je er eigenlijk iets aan moeten doen, maar zijn er beren op je weg? Hieronder zie je een aantal redenen waardoor medewerkers vaak twijfelen. Wat is jouw reden?

- Ik heb geen tijd om er iets aan te doen.
- De hoge werkdruk is niet mijn schuld en ik kan er toch niks aan veranderen.
- Zo'n werkmap als deze werkt toch niet.
- Ik heb het al zo vaak geprobeerd om iets te veranderen, ik heb er alles aan gedaan.
- Het gaat mij toch niet lukken om iets te veranderen, naar mij luisteren ze niet.
- Eigenlijk valt het wel mee met mijn werkdruk.
- .....

Als je bij jezelf dit soort twijfels of angsten bespeurt, probeer dan je reden goed onder woorden te brengen. Kijk er vervolgens eens opnieuw naar en daag je eigen reden uit. Zet daarvoor bij wijze van spreken een roze bril op en probeer er van een andere kant naar te kijken. Is je reden echt waar? Kan het omgekeerde ook

waar zijn? (bijvoorbeeld, 'Ik kan wel tijd maken om er iets aan te doen', 'Wie weet lukt het met deze werkmap wel'.) Helpt je reden je om lekker in je vel te zitten, of staat de reden dit in de weg? Maak ook eens een lijstje waarop je opschrijft wat het je oplevert als je niks verandert en een lijstje waarop je opschrijft wat het je kan opleveren als er wel iets verandert. Deze laatste punten kun je gebruiken als houvast.

Eén ding weet je zeker, als je het niet probeert en niks doet, dan verandert er ook niks. Gun jezelf het voordeel van de twijfel en ga rustig aan de slag. Zo kan het je alleen maar meevallen als het je iets oplevert!

### **Wat wil je bereiken?**

Als je beslist dat je jouw werkdruk wilt gaan verminderen is het goed om je af te vragen wat je er eigenlijk mee wilt bereiken. Waar wil je naar toe op weg? Hoe ziet je einddoel eruit? Om je op weg te helpen zie je hieronder een aantal mogelijkheden. Je mag gerust meerdere mogelijkheden kiezen of de jouwe toevoegen!

- Ik wil op een prettige manier mijn werk doen.
- Ik wil mijn werk in een vlot, maar beheerst tempo doen.
- Ik wil mijn werkdruk onder controle hebben.
- Ik wil mijn energie goed benutten.
- Ik wil een goede balans tussen mijn werk en privé hebben.
- Ik wil leren hoe ik zelf mijn werkdruk onder controle kan houden.
- Ik wil na mijn werkdag nog zin hebben om andere activiteiten te ondernemen.
- Ik wil leren hoe ik bij een hoge werkdruk zelf in kan grijpen.
- .....

## Werkblad Stap 1 De hoogte van mijn werkdruk

Datum:

### Hoe hoog is je werkdruk?

*Vermeld hier bijvoorbeeld je scores van de vragenlijst, geef je conclusie van je werkdruk weer: groen, oranje (licht of feloranje?) of rood (licht of donkerrood?).*

### Welke signalen van werkdruk zie je bij jezelf?

### Wat wil je bereiken?

### Wat ga je daarvoor doen?

*Beschrijf hier je eerste acties en voornemens, bijvoorbeeld met deze werkmap aan de slag gaan of een vriendin, collega of leidinggevende vertellen dat je werkdruk te hoog is en dat je er iets aan wilt doen.*

## Stap 2 **Waar komt mijn werkdruk vandaan?**

☞ Er bestaan veel verschillende oorzaken voor werkdruk die ervoor kunnen zorgen dat je werkdrukbalans uit evenwicht raakt. Vaak hebben deze oorzaken iets met elkaar te maken. Bijvoorbeeld als je door een onveilige buurt naar een cliënt moet fietsen en je het gevoel hebt dat jouw instelling en/of de politie niet genoeg doet om je daar te beschermen. Soms liggen de oorzaken voor de hand. Soms moet je echt speuren naar oorzaken, of is het nodig om eens diep na te denken over hoe de oorzaak precies in elkaar zit.

Wat zou jij nu antwoorden op de vraag 'waar komt jouw werkdruk vandaan?'

Oorzaken kunnen bijna overal vandaan komen. Om je oorzaken op te sporen is het handig om onderscheid te maken in dit 'overal', in de wereld om je heen. Je kunt dit doen door eerst een bol te tekenen in het midden, deze ben je zelf. Vervolgens teken je er bollen naast, deze staan dan bijvoorbeeld voor je cliënten, je collega's en je leidinggevende. We noemen dit een netwerkanalyse. Stel je erbij voor dat deze bollen met elastiekjes aan jouw bol zijn verbonden. Bijvoorbeeld bij veel complexe cliënten staat je 'elastiekje' dan erg strak. In figuur 2 zie je een voorbeeld van zo'n netwerk.

In figuur 2, het netwerk, hebben we de bollen ook al ingevuld met allerlei mogelijke oorzaken. Dit zijn algemene oorzaken. Wellicht herken je er een oorzaak die in jouw situatie speelt.

**Figuur 2** Netwerk, opsporen van oorzaken





### **Moeite met 'nee' zeggen?**

Bedenk dat een vraag niet hetzelfde als een gebod is. In principe is op een vraag ieder antwoord mogelijk. Dus ook een antwoord als: 'Helaas, dat lukt me niet meer vandaag, maar de volgende keer zal ik het als eerste doen'. Of 'Nee, dat lukt me niet meer vandaag, maar als u het heel belangrijk vindt dan kunnen we samen eens kijken naar het activiteitenlijstje en er iets anders voor inruilen.'



### **Hoe kom je erachter welke oorzaken bij jou een rol spelen?**

We beschrijven hier drie manieren waarop je achter de oorzaken van jouw werkdruk kunt komen. De eerste manier is het invullen van de vragenlijst 'Mogelijke oorzaken van werkdruk'. De tweede manier is het in kaart brengen van allerlei aspecten die aan jouw persoonlijke elastiek trekken. We noemen dit een netwerk-analyse. De derde manier is een dagboek bijhouden. Deze manier kun je kiezen als je er op een precieze manier achter wilt komen waar je werkdruk vandaan komt.



#### **Manier 1: De vragenlijst *Mogelijke oorzaken van werkdruk* invullen**

De vragenlijst *Mogelijke oorzaken van werkdruk* vind je op pagina 42. Dit is een algemene vragenlijst voor uitvoerende medewerkers in de thuiszorg en kraamzorg. Verzorgenden, verpleegkundigen, huishulpen, kraamverzorgenden en medewerkers in de ouder & kindzorg zullen bij de algemene uitspraken voor hun situatie specifieke voorbeelden herkennen.

De vragenlijst is ingedeeld in meerdere blokken: je zult hier de netwerkanalyse die we net hebben uitgelegd herkennen. Na het invullen van de vragenlijst kun je je oorzaken op een rijtje zetten. Je begint dan met de meest rode oorzaken en vult aan tot en met de minst oranje oorzaken. Op je rijtje is het handig om het kernwoord te noemen en zelf je eigen specifieke voorbeeld erbij te vermelden. Dit kan één van de beschreven voorbeelden zijn, maar dat hoeft niet. Waar je een groen cijfer gaf is niks aan de hand, deze punten laat je verder buiten beschouwing.



#### **Verhaal**

Ans heeft de vragenlijst voor huishulpen ingevuld. Op de vragen 4 (geplande tijd per cliënt) en 34 (perfectionisme) scoorde ze beide rood. Samengevat zegt ze: *'Ik wil eigenlijk meer bij cliënten doen, dan ik er van mijn organisatie hoef te doen'*.



## **Manier 2: Een netwerkanalyse maken**

De tweede manier is om zelf een netwerkanalyse maken. Ook voor niet uitvoerende medewerkers is deze manier geschikt. Je tekent dan je eigen netwerk. Jouw netwerk kan lijken op figuur 2 maar kan ook meer en andere bollen hebben!

Stel jezelf per bol de onderstaande vragen. Lees de vragen rustig door en schrijf de antwoorden die in je opkomen op. Denk rustig bij vragen na, maar geef de antwoorden niet al te gedetailleerd of precies. Het gaat erom dat je zelf een beeld krijgt bij de vragen.

- 1 Wat voor en hoeveel werk moet je verzetten van deze bol? Welke eisen stellen ze?
- 2 Hoeveel mag je van deze bol? Als je terugdenkt over de vorige vraag: wat mag je daaraan beïnvloeden en veranderen? Welke mogelijkheden heb je om problemen op te lossen? Hoeveel ruimte, hoeveel vrijheid?

Over de bol van jezelf stel je de volgende vragen:

- 1 Hoe hoog zijn mijn ambities in mijn werk? Wat wil ik bereiken? Hoe betrokken en gemotiveerd ben ik om mijn werk goed te doen? En wat wil ik privé, wat wil ik ten aanzien van mijn balans werk-privé?
- 2 Hoeveel kan ik? Hoeveel vaardigheden en ervaring heb ik om met wat ik in mijn werk tegenkom om te gaan? Waar zitten mijn lichamelijke en emotionele grenzen?

Kijk vervolgens nog even terug naar de genoemde oorzaken in figuur 2 en benoem de oorzaken die in jouw situatie spelen. Kleur de verschillende bollen groen, oranje of rood: groen als jij en die bol in balans zijn, oranje als het uit balans is en er enkele oorzaken spelen en rood als het uit balans is en er veel oorzaken spelen.



## **Hebben jij en je collega's verschillende werkwijzen?**

Doe jij het werk op een andere manier dan je collega('s) en heb jij of je cliënt daar last van? Bijvoorbeeld omdat de cliënt dan verwacht dat jij een bepaalde taak ook doet, terwijl jij dat te gevaarlijk vindt of vindt dat het niet bij je takenpakket hoort? Of omdat jij een cliënt een medisch zorgadvies geeft, je collega dit afkraakt en de cliënt er nu echt niets meer van snapt?

Ga eerst na wat jullie verschillend doen. Breng dan goed onder woorden wie er wat voor last van heeft. Dit is belangrijk: omdat de verschillende werkwijzen een vervelend effect hebben is het belangrijk om er goede afspraken over te maken. Bespreek het met je teamleider en vraag haar om het op de agen-

da van het overleg te zetten. Benadruk het belang van een gelijke werkwijze, en wees ook bereid om je eigen werkwijze te herzien. Zeg bijvoorbeeld “het maakt me niet uit op welke manier we het vanaf vandaag doen, maar ik vind het wel belangrijk dat we het op dezelfde manier doen, want anders krijgt de cliënt... En al denken we natuurlijk allemaal dat we het het beste weten, dit is echt iets waar we als team moeten handelen! Zijn jullie het daarmee eens, zien jullie dat ook zo?”



### **Manier 3: Een dagboek bijhouden**

De derde manier is een uitgebreide en precieze manier om bij jezelf achter de oorzaken te komen. Je houdt hiervoor een dagboek bij. Elke dag vul je daarin in waar je die dag energie van kreeg en wat die dag energie bij je wegnam.

Analyseer vervolgens je energiegevers en energievreters. Wat gebeurt er precies? Wat doe je in die situatie? Wat gebeurt er dan? Hoe voel je je erna? Hoe voel je je aan het einde van de dag?

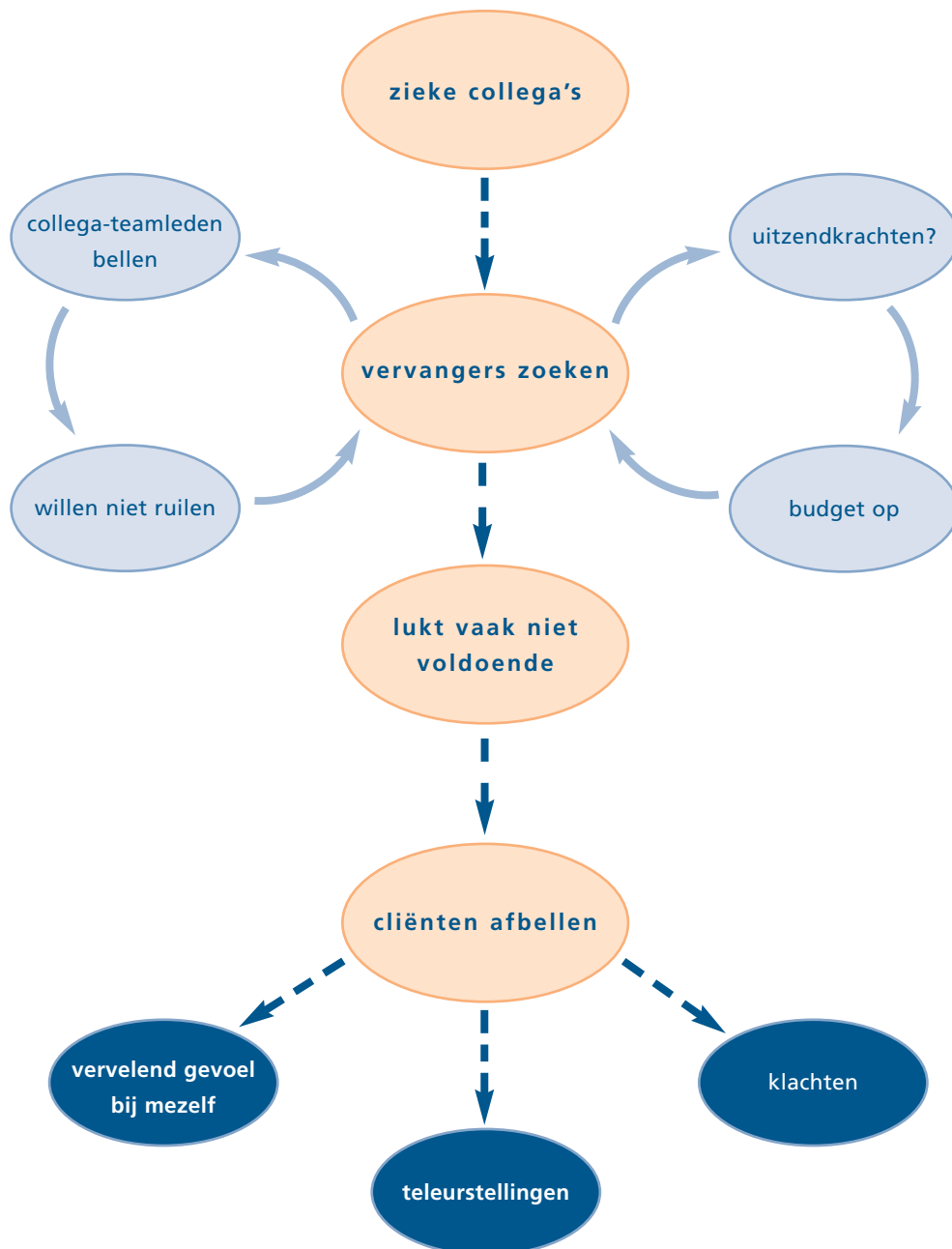
Al na een week zul je patronen bij jezelf gaan zien en meer over jezelf te weten komen.



### **Verhaal**

Ineke vertelt over haar oorzaken: *‘Wat ik het meest vervelend vind is dat ik steeds op het laatste moment vervangers moet regelen voor zieken in ons team. Er zijn namelijk steeds zieken in ons team en het lukt me lang niet altijd om op tijd daar vervanging voor te regelen. Het budget voor uitzendkrachten is op en collega’s zijn niet altijd bereid om eens van hun vaste dag af te stappen. En afzeggen van cliënten gaat me echt aan het hart.’* Zij heeft haar oorzaken eens getekend, haar tekening zie je in figuur 3.

**Figuur 3** Inekes tekening: oorzaken van haar werkdruk





### **Met welke oorzaken ga je aan de slag?**

Je hebt nu je eerste oorzaken boven tafel gekregen. Wie weet zijn het er een heleboel. Het is nu belangrijk om je oorzaken eens goed te bekijken en vervolgens te kiezen aan welke oorzaken je wilt gaan werken.

Je oorzaken goed analyseren doe je door jezelf de volgende vragen te stellen: Hoe vaak komt de oorzaak voor? Wat gebeurt er precies? Wat doe ik in die situatie? Welk effect heeft dat? Waar heeft de oorzaak mee te maken? Wie zijn er bij deze oorzaak betrokken? Hoeveel last heb ik er van? Hoeveel moeite gaat het kosten om er iets aan te veranderen? Het is alsof je vanaf de oorzaak een weg terug probeert te vinden: waar is het begonnen en op welke manier komt de oorzaak bij jou aan. Vaak helpt het om je oorzaken te tekenen. Zo kun je goed zien wat er met wat te maken heeft.

Beslis vervolgens met welke oorzaken je echt aan de slag gaat om te verbeteren. Kies zelf of je vooral oorzaken neemt waar je veel last van hebt, of oorzaken waar je een goede kans bij hebt om ze te gaan veranderen. Kies maximaal 5 oorzaken om verder mee te gaan. Zo houd je je eigen werkdrukaanpak overzichtelijk en realistisch. Als er meer dan vijf oorzaken spelen, kun je altijd een 'tweede ronde' doen nadat je de eerste vijf oorzaken hebt aangepakt.



### **Kun je je verhaal niet kwijt?**

Maak een bellijst. Vraag aan elke collega of je haar telefoonnummer op de lijst mag vermelden. En bel elkaar als je iets leuks of iets vervelends mee hebt gemaakt! Ook al zien jullie elkaar maar weinig, je herkent vast elkaars verhalen wel!

## Werkblad Stap 2 De oorzaken van mijn werkdruk

Datum:

### Waar komt jouw werkdruk vandaan?

*Beschrijf hier de resultaten van je netwerkanalyse, uit je dagboek of uit je ingevulde vragenlijst.*

### Wat zijn jouw energiegevers en energievreters?

### Met welke oorzaken wil jij aan de slag?

*Benoem maximaal 5 oorzaken waar jij mee aan de slag wilt gaan.*

1

2

3

4

5

## Stap 3 **Wat kan ik eraan doen?**

Er bestaan heel veel maatregelen die je kunnen helpen om je werkdruk te verminderen. Soms is het makkelijk om zo'n maatregel te bedenken. Zeker als je heel goed weet wat de oorzaak van je werkdruk is. Soms is het lastig om maatregelen te bedenken. Vooral als de oorzaak al tijden speelt of als je al lange tijd op dezelfde manier ermee omgaat. Deze stap kan je hiermee helpen.

### **Wat voor maatregelen zijn er om werkdruk te verminderen?**

Er zijn maatregelen tegen werkdruk waar je meteen iets aan hebt en maatregelen waarbij je langer moet wachten voordat ze effect hebben. Bijvoorbeeld als je een lastige cliënt wisselt met een cliënt van een collega (die jouw cliënt minder lastig vindt), dan heb je meteen effect. Als jouw leidinggevende je gaat coachen over hoe je op een andere manier met die lastige cliënt kunt omgaan, dan moet je langer wachten op effect.

Verder zijn er maatregelen tegen werkdruk die je zelf kunt nemen en maatregelen waarbij je anderen nodig hebt. Bijvoorbeeld als een cliënt dingen van je vraagt die niet tot je takenpakket horen, kun je zelf het takenpakket aan de cliënt uitleggen of kan de instelling ervoor zorgen dat er een duidelijke brochure komt die aan elke cliënt wordt toegezonden.

In figuur 4, op de volgende bladzijde, zie je een lijst met maatregelen. Dit zijn algemene maatregelen, die in veel werkdruksituaties kunnen helpen.

**Figuur 4 Lijst met maatregelen**

	Zelf	Met collega's of je leidinggevende	Je instelling, organisatie
<i>Korte termijn effect</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteiten stellen.</li> <li>• Uitspreken wat je wil, kunt, moet en mag, je verwachtingen onder woorden brengen.</li> <li>• Meer emotionele ondersteuning: vaker bellen met collega's en vriendinnen, tijd voor een goed gesprek met je partner nemen, eetafspraken maken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De planning verbeteren, de roosters veranderen.</li> <li>• Taakverdeling wijzigen: bijvoorbeeld elkaar helpen, wisselen, etc..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitzendkrachten of collega's uit een ander team inzetten.</li> </ul>
<i>Lange termijn effect</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je grenzen bewaken.</li> <li>• Training volgen of met een zelfhulpboek zelf aan de slag, bijvoorbeeld met assertiviteit, stresshantering of timemanagement.</li> <li>• Vaker pauze nemen.</li> <li>• Beter ontspannen en herstellen: sporten, hobby's, yoga, sauna, nieuw bed.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkoverleg verbeteren.</li> <li>• Aandacht aan werkdruk besteden, bijvoorbeeld met het pakket <i>Aan de slag met Werkdruk-beheersing</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer medewerkers aannemen.</li> <li>• Sportfaciliteiten voor medewerkers organiseren.</li> </ul>



### **Is je werk niet goed georganiseerd?**

Vertel wat er niet goed gaat aan iemand die er iets aan kan veranderen. Vertel vooral hoe het anders zou kunnen, hoe het wel goed zou lopen. En vertel het eens op een andere manier. Stel je bijvoorbeeld eens voor hoe een manager trots aan een andere manager vertelt hoe zij dit knelpunt écht goed heeft aangepakt.



### **Hoe bedenken je maatregelen?**

De eerste manier om maatregelen te bedenken is om je gezonde verstand te gebruiken. Als je goed kijkt naar de oorzaak, ligt de oplossing vaak voor de hand. Omdat je bij werkdruk de oorzaak vaak niet kunt veranderen, helpt het om te bedenken hoe je er het beste mee om kunt gaan. Het is bijvoorbeeld nou eenmaal zo dat je voor je werk in onveilige buurten komt en het gaat veel te lang duren om die buurten veilig te maken. Het gaat er dan om dat je bedenkt hoe je daar het beste mee om kunt gaan: bijvoorbeeld door een mobiele telefoon of panic alarm bij je te hebben, door met de auto of samen met collega's te gaan of door met de politie afspraken te maken dat als een thuiszorgmedewerker hen belt, ze erg snel ter plaatse zijn.



### **Zo kom je op gang:**

- Neem een vel papier en schrijf al je ideeën die je in je hoofd hebt op.
- Ga even iets heel anders doen, bijvoorbeeld een wandelingetje maken.
- Stel je voor dat je Florence Nightingale of Superman bent. Wat zou die in jouw situatie doen?
- Als je merkt dat het niet goed lukt, schrijf dan op welke beren je op je weg ziet. Wat maakt dat jouw ideeën niet gaan werken? Ga daarna het gevecht met je beren aan: zijn je twijfels echt waar? Als iets al 10 jaar op dezelfde manier gaat, betekent dat dan altijd dat het in jaar 11 ook niet verandert? Kan het tegenovergestelde ook waar zijn?
- Stel je voor dat je de cliënt bent, of je leidinggevende, of de directeur van je instelling. Wat zou je dan willen dat er gebeurt?
- Stel je oordeel uit: zeg niet te snel dat je eigen ideeën niet goed zijn. Soms helpen de gekste ideeën je op weg naar de beste ideeën.



## Verhaal

Joke heeft aan haar collega's gevraagd hoe die met charmante en veeleisende vaders omgaan. Eén van haar collega's vond dat helemaal niet lastig. Die zei gewoon 'Nee hoor, dat doe ik niet, dat hoort niet bij mijn taken'. Een andere collega vertelde dat ze met de vader ging onderhandelen en samen bepaalde wat ze met in de beschikbare tijd ging doen. Dat van de eerste collega leek Joke op dit moment nog erg lastig. Dat van de tweede sprak haar meer aan: 'dat kan ik ook wel leren'.



## Manier 2: Invullen van de maatregelenmatrix

Om voor jouw specifieke oorzaak goede maatregelen te bedenken, kun je gebruik maken van de maatregelenmatrix. Hierbij probeer je zoveel mogelijk verschillende soorten maatregelen te bedenken. Pas na het bedenken kies je welke maatregel je echt gaat nemen. Hieronder tref je een ingevulde matrix voor de oorzaak van Ineke. Op het werkblad vind je een lege maatregelenmatrix, waar je met jouw oorzaak aan de slag kunt gaan.

### Knelpunt: vervanging bij ziekte regelen

<i>Korte termijn effect</i>	<b>Zelf</b>	<b>Met collega's of je leidinggevende</b>	<b>Je instelling, organisatie</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het onderwerp met mijn leidinggevende gaan bespreken, op zoek naar structurele oplossingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een reservedienst instellen, waarop iemand beschikbaar en bereikbaar is om voor een ander in te vallen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budget voor uitzendkrachten verhogen.</li> </ul>
<i>Lange termijn effect</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thuis meer ontspannen en meer hobby's nemen, na werk 'deur achter mezelf dicht-trekken'.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In teamoverleg de oorzaken van de ziekte bespreken en iets aan doen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meehelpen bij preventie van verzuim.</li> </ul>



### **Doe het samen met anderen!**

Bedenk samen met anderen wat je voor maatregelen kunt nemen. Vraag bijvoorbeeld eens aan een collega hoe die met een bepaalde situatie omgaat, of vul samen de maatregelenmatrix in.



### **Welke maatregelen kies je?**

In deze stap heb je veel mogelijke maatregelen bedacht. Nu is het moment gekomen om uit je maatregelen te kiezen. Van welke maatregelen verwacht je het meeste effect? Welke maatregelen zijn gemakkelijk om voor elkaar te krijgen? Welke zijn lastiger, bijvoorbeeld omdat je er anderen bij nodig hebt? Kies voor een goede mix aan maatregelen: iets wat je zelf kunt doen, iets wat makkelijk gaat en waar je snel effect van hebt, iets dat moeilijker is maar waar je een groot en structureel effect van gaat hebben, etc.. Kies weer maximaal vijf maatregelen: om het ook nu weer jezelf niet te moeilijk te maken, om ze ook echt te gaan doen. Je lange lijst met ideeën kun je bewaren en als de eerste maatregelen gelukt zijn de volgende maatregelen nemen.



### **Welke maatregelen zijn er voor noodsituaties?**

Het is mogelijk dat jouw werkdruksituatie zo ernstig is, dat de maatregelen die we hiervoor hebben beschreven veel te gemakkelijk klinken. Bijvoorbeeld als de maatregel voor de hand ligt, maar niet genomen wordt vanwege geldgebrek. Of als je ruzie hebt met je leidinggevende. Hieronder zie je twee soorten noodmaatregelen: maatregelen om toch iets te kunnen verbeteren en maatregelen om jezelf te beschermen.

Ons uitgangspunt hierbij is dat we het belangrijk vinden dat jij jouw werkdruk onder controle krijgt. De meest vervelende werkdrukoorzaken zijn die oorzaken waar je je wel betrokken bij voelt, maar waar je geen invloed op hebt. Je hebt er dus wel last van maar je kunt ze niet veranderen. Wat je in deze gevallen kunt doen is óf hele drastische maatregelen nemen om er toch iets aan te veranderen, óf accepteren dat het zo is en je energie gaan richten op zaken die je wel kunt beïnvloeden.

Noodmaatregelen om jezelf te beschermen	Noodmaatregelen om werkdruk te verminderen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoek hulp binnen je instelling: bij collega's, leidinggevendenden, personeelsadviseurs, vertrouwenspersonen of ondernemingsraad.</li> <li>• Als je al vaker hebt verteld wat er mis gaat en wat daar aan te doen is, bedenk dan een manier om het anders te vertellen: vertel het samen met anderen, vertel het in een brief of op een grote poster. Doe iets origineels en zorg dat je het anders doet dan normaal.</li> <li>• Zoek hulp buiten je instelling: bij vrienden &amp; familie en/of bij je vakbond.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaal je eigen grenzen en bewaak ze.</li> <li>• Kom goed op voor jezelf.</li> <li>• Accepteer dat je in een vervelende situatie zit die je niet kunt veranderen.</li> <li>• Richt je tijd en aandacht op waar je energie van krijgt.</li> <li>• Zoek professionele hulp, bijvoorbeeld een arbeidspsycholoog.</li> <li>• Wissel van werkplek binnen je instelling of ga solliciteren.</li> <li>• Neem een week vrij om met genoeg energie aan je maatregelen te kunnen werken.</li> </ul>



### Verhaal

Ans heeft bedacht dat zij aan de situatie zelf niets kan veranderen. De instelling krijgt nou eenmaal niet voor meer tijd bij de cliënt betaald. *'Ik moet me er maar bij neerleggen en accepteren dat ik niet bij elke cliënt kan doen wat ik zou willen'. Dat doet ze door steeds als ze haar 'kriebelende ongenoegen' voelt opkomen tegen zichzelf te zeggen 'ik kan hier niet iets aan veranderen, het is vervelend maar geen ramp, en nu ga ik aan iets denken dat ik wel kan doen, ik kan ...'. Soms denkt ze dan aan iets dat ze in haar werk kan en soms denkt ze aan hele andere dingen die ze kan. 'Het klinkt misschien een beetje gek, maar toch werkt het wel en maakt het me weer vrolijk'.*

Ze heeft ook iets bedacht hoe ze toch iets extra's voor de cliënten kan betekenen. *'Er is bij ons in de buurt een vrijwilligersorganisatie. Ouderen voor ouderen. Ze gaan bij elkaar op bezoek, maken wandelingen, doen een spelletje, dat soort dingen. Ik heb mijn cliënten erover verteld en hen toen aangemeld. Al doe ik het nu niet zelf, ik ben blij dat ze weer wat meer aandacht krijgen!'*

### Werkblad Stap 3 De maatregelen tegen mijn werkdruk

Datum:

#### Welke maatregelen heb jij bedacht?

Vermeld hier welke maatregelen je allemaal bedacht hebt. Je kunt daarvoor de maatregelenmatrix per oorzaak invullen.

#### Knelpunt

	Zelf	Met collega's of je leidinggevende	Je instelling, organisatie
<i>Korte termijn effect</i>			
<i>Lange termijn effect</i>			

#### Welke maatregelen kies je?

Kies uit al je maatregelen er maximaal 5 om mee aan de slag te gaan.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



## Stap 4 **Doen, doorzetten en doen!**

In deze stap kunnen wij kort zijn. Want jij gaat nu aan de slag met je maatregelen die je in de vorige stap hebt bedacht. Voor jou kan dit de belangrijkste stap zijn die het langste duurt.

Om je hierbij te helpen, leggen we uit hoe je maatregelen in de praktijk kunt brengen, en hoe je een persoonlijk actieplan kunt opzetten. En voor als het in de praktijk eens tegenzit, hebben we enkele tips voor je om door te zetten.



### **Maatregelen invoeren: een kwestie van doen**

Het klinkt zo makkelijk: gewoon doen. Maar het kan hartstikke lastig zijn. Vooral als je een maatregel hebt bedacht waarbij je een vaste, oude gewoonte wilt doorbreken.

Om zo'n gewoonte te veranderen is het belangrijk dat je de maatregel tot in detail uitwerkt. Wat betekent de maatregel precies? In wat voor situatie ga je dan wat precies zeggen en wat precies doen? Wat verwacht je dat er dan gebeurt en wat doe jij dan? Speel in je hoofd eens een toneelstukje van zo'n situatie.

Spreek erna met jezelf af dat je een periode gaat oefenen. Tijdens het oefenen hoeft het nog niet perfect te gaan, je mag ook fouten maken. Als je maar probeert om het op een andere manier te doen en goed oplet wat het effect is van wat je anders doet. Zo zorg je dat je je heel bewust bent van hoe je het beste iets kunt doen. Op een gegeven moment zul je hierna gaan merken dat je het ook onbewust anders doet. En dan ben je aan een nieuwe, gezondere gewoonte gewend geraakt!



### **Stel een persoonlijk actieplan op**

Met een persoonlijk actieplan maak je van jouw maatregelen een project. Dit helpt je om aan alle maatregelen te denken en om goed zicht te hebben op hoe het gaat. Voor elke maatregel die je wilt nemen vraag je je het volgende af:

- Wat wil ik met deze maatregel bereiken?
- Hoe ziet de maatregel eruit in detail?
- Wanneer begin ik met de maatregel, wanneer ben ik er klaar mee en wanneer verwacht ik er effect van?
- Wie betrek ik bij de maatregel, wat verwacht ik van hen? Welke afspraken maak ik met ze?

- Hoeveel kost de maatregel? Hoeveel tijd en hoeveel geld? Waar haal ik die tijd vandaan?
- Hoe weet ik of het me gelukt is, hoe zie of merk ik dat?

Als je deze vragen hebt beantwoord, kijk dan nog even naar je antwoorden terug. Is het mogelijk wat je bedacht hebt? Loop je niet te hard van stapel, doordat je te veel van jezelf verwacht? Liever een rustige planning die je haalt dan een teleurstelling over wat nou eenmaal niet sneller kon!



### **Zo breng je je persoonlijk actieplan in de praktijk:**

- Houd een logboek bij met je vorderingen.
- Vertel aan je partner/ vrienden/ collega's wat je gaat doen en wat je wilt bereiken.
- Vraag aan je partner/ vrienden/ collega's om je daarbij te helpen, geef hen duidelijk aan wat je daarvoor van hen verwacht.
- Schrijf op een kaartje ter grootte van een betaalpas in steekwoorden wat je gaat doen en wat je wilt bereiken. Bewaar dit kaartje in je jaszak, agenda of portemonnee – dit geeft je houvast als het even moeilijker wordt.
- Vier grote én kleine successen, beloon jezelf met lekker eten, een avondje uit, etc..



### **Verhaal**

Joke heeft zich voorgenomen om sterker voor zichzelf op te komen. Samen met een collega heeft ze geoefend hoe ze gaat onderhandelen en gaat zeggen dat iets niet mogelijk is. *'Beste meneer, ik kan u vandaag vier uur helpen. Mijn inschatting is dat ik daarvan 3 uur met moeder en kind bezig ben. Wat vindt u het belangrijkste dat er in dat vierde uur gedaan wordt?'*

Al binnen een week na het oefenen komt ze weer een charmante vader tegen. *'Nog voor ik er erg in had zei ik die zin precies zoals ik 'm geoefend had....en hij werkte geweldig. De vader was aan het eind van de dag tevreden en ik was zo happy dat ik m'n collega heb gebeld en we dezelfde avond wat zijn gaan drinken om het te vieren!'*



### **Zet door!**

We hebben hier uitspraken voor je verzameld die bedoeld zijn als hart onder de riem!

- Kijk naar wat je al wel hebt bereikt!
- Als iets niet lukt, doe dan een stapje terug en bedenk of je jouw doel ook op een andere manier kunt bereiken!
- Wees geduldig, wees je ervan bewust dat grote veranderingen vaak lang duren!
- Oefening baart kunst!
- Gun jezelf na hard werken en proberen ook even rust, morgen is er weer een dag!
- Lees af en toe je logboek weer eens door!
- Schrijf jezelf een kaartje op een moment dat het goed gaat met een bemoedigende boodschap en bewaar deze voor als je wat meer in een dip zit!

## Werkblad Stap 4 Zo doe ik het!

Datum:

### Persoonlijk Actieplan

	Wat wil ik met deze maatregel bereiken?	Hoe ziet de maatregel eruit in detail?	Startdatum: Einddatum:	Betrokkenen, afspraken met anderen	Kosten in tijd en geld:	Hoe en wanneer weet ik of het me gelukt is
Maatregel 1						
Maatregel 2						
Maatregel 3						
Maatregel 4						
Maatregel 5						

## Stap 5 **Wat heb ik bereikt?**

Als laatste stap ga je na wat je inmiddels hebt bereikt. We hopen dat het je gelukt is om je werkdruk onder controle te krijgen. Dan is het nu de kunst om je werkdruk onder controle te houden!



### **Evalueren: waar kijk je naar?**

Het is belangrijk om regelmatig een vinger aan je werkdrukpol te houden. Je kunt daarbij naar veel verschillende dingen kijken. Ten eerste de maatregelen uit je persoonlijke actieplan van stap 4. Gaan die maatregelen precies volgens plan, lukt het je zondig ze iets bij te stellen, merk je dat het dankzij de maatregelen beter gaat? Ten tweede kun je terug kijken naar stap 1. Je kunt de vragenlijst 'mate van werkdruk' bijvoorbeeld regelmatig opnieuw afnemen. En, ben je goed op weg richting het doel dat je in stap 1 onder woorden bracht? Of heb je het zelfs al bereikt?

Je kunt kiezen om te evalueren op je gevoel. Dan beantwoord je voor jezelf vragen als:

- Hoe vind je dat het gaat?
- Wat gaat er anders dan voorheen?
- Hoe merk je dat?
- Wat vind je daarvan? (verbeteringen/niet)
- Heb je je werkdruk onder controle? Zit je lekker in je werkdrukvel?

Je kunt ook kiezen om preciezer bij te houden en te meten hoe het gaat. Dan vul je bijvoorbeeld de vragenlijst regelmatig in of je telt hoe vaak het je lukt om je voornemens in de praktijk te brengen. Belangrijk is dat je regelmatig nagaat hoe het gaat. Voor de manier waarop is het belangrijk dat je kiest wat bij jou past. Vaak zal dat een combinatie van gevoel en precies meten zijn.



### **Verhaal**

Ineke heeft het voor elkaar gekregen dat ze op het werkoverleg gaan bespreken hoe ze de vervanging bij ziekte beter kunnen regelen. Dan gaan ze er samen met het hele team maatregelen voor bedenken. Wat daar uitkomt weet Ineke nog niet. Verder is Ineke al begonnen om zelf aan haar ontspannen en herstel te werken. Met een vriendin gaat ze nu eenmaal per week zwemmen en ze heeft zich opgegeven voor een cursus 'sieraden maken'.

Hoe ze nu omgaat met dat piekeren? *'Ik heb een 'piekerschrift' gekocht en steeds als ik merk dat ik nog ergens mee puzzel schrijf ik het erin op... en doe het erna met een harde klap dicht. 's Ochtends op mijn werk kijk ik er pas weer naar en bedenk dan de oplossing. Nadat ik het heb opgeschreven dwing ik mezelf om aan leuke dingen te denken, meestal aan vakanties. Ik dwaal soms wel weer eens af naar nieuwe piekerpuzzels, die ik dan weer snel in het schrift schrijf, maar ik merk dat het steeds beter gaat!'*



### **Evalueren: wat doe je ermee?**

Tsja, en als je dan weet hoe het gaat, dan is de volgende stap om te bepalen wat dat voor jou betekent. En vooral: wat je op basis daarvan besluit te doen. Idealiter lukt het je om de maatregelen te nemen zoals je bedacht had en hebben de maatregelen een gunstig effect. Als je concludeert dat je bereikt hebt wat je wilde bereiken, dan hoef je alleen nog te bedenken hoe je in de toekomst wilt voorkomen dat je werkdruk weer te hoog wordt. Daarna ben je klaar. Ook is het mogelijk dat je merkt dat je op de goede weg zit, maar dat je nog even vol moet houden, dat je door moet zetten. In stap 4 hebben we je voor doorzetten al wat tips gegeven, kijk znodig daar nog even naar terug. Ten derde is het mogelijk dat je merkt dat een bepaalde maatregel niet werkt. In dat geval kun je met behulp van stap 3 een andere maatregel bedenken of kijk je uiteindelijk naar de noodmaatregelen uit stap 3.



### **Verhaal**

Ans is tevreden als ze terugkijkt. *'Laatst vertelde een oudere man me vol enthousiasme hoe hij met dammen had gewonnen van de vrijwilliger, geweldig! En als ik nu terugkijk dan merk ik dat ik met meer plezier m'n werk doe'. Toch is ze nog niet helemaal klaar. 'Soms, als ik weer een nieuwe maatregel van centraal hoor, dan voel ik die machteloze kriebel wel weer. Ik beslis nu alleen sneller of ik er iets aan kan doen, of niet. Die last ligt veel minder lang op mijn schouders'. Ook is ze doorgegaan met het verzamelen van handige adressen voor ouderen. 'De goedkoopste boodschappenbezorgdiensten, handige klusjesmensen, dat soort dingen. Ik heb die lijst in ons team uitgedeeld en mijn teamleider was zo enthousiast dat ze 'm ook aan andere teams heeft opgestuurd!'*

**Werkblad stap 5 Mijn evaluatie, dit heb ik bereikt!**

**Datum check 1:**

Wat ik heb bereikt:

Wat ik daarvan vind:  
*(klaar/nog doorzetten)*

Wat ik nu ga doen:

**Datum check 2:**

Wat ik heb bereikt:

Wat ik daarvan vind:  
*(klaar/nog doorzetten)*

Wat ik nu ga doen:

Hoe ik ervoor ga zorgen om mijn werkdruk onder controle te houden:  
*Beschrijf wat je wilt doen om te voorkomen dat je werkdruk te hoog wordt.*

De datum waarop ik terug ga kijken in deze werkmap:

Deze vragenlijst is bedoeld om je inzicht te geven in hoeveel last je hebt van werkdruk. Denk bij het invullen van de lijst terug aan de afgelopen drie maanden. Dit zorgt ervoor dat je scores niet al te veel een 'momentopname' zijn.

Bij elk onderwerp staat een uitspraak. Het is de bedoeling dat je aangeeft hoe vaak deze uitspraak voor jou van toepassing is.

Je kunt antwoorden geven van 1 tot en met 10, in kleuren variërend van rood via oranje naar groen. **Rood** staat voor 'probleem': Je vult 1, 2 of 3 in als de genoemde uitspraak nooit tot zelden op jou van toepassing is. **Oranje** staat voor 'risico': je vult 4, 5, 6 of 7 in als de genoemde uitspraak af en toe tot geregeld voorkomt. **Groen** staat voor 'alles oké': Je vult 8, 9 of 10 in als de genoemde uitspraak vaak tot altijd op jou van toepassing is.

Bij alle vragen gaat het erom dat jij aangeeft hoe je er over denkt. Als er bijvoorbeeld 'voldoende' staat, gaat het erom of jij het voldoende vindt. Het maakt niet uit of je collega's daar anders over denken dan jij, het gaat om jÓuw mening en jÓuw werkdruk!

HOE HOOG IS JE WERKDruk?	ROOD	ORANJE	GROEN
	Nooit	Soms	Altijd
<p><b>1 Werkhoeveelheid</b></p> <p>Ik voer mijn taken uit in de daarvoor beschikbare tijd.</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>2 Werktempo</b></p> <p>Om mijn taken uit te voeren werk ik in een normaal tempo (niet te gejaagd).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>3 Problemen oplossen</b></p> <p>Ik heb voldoende mogelijkheden om problemen in mijn werk op te lossen (bijvoorbeeld: omdat ik er zelf over mag beslissen en omdat ik daar voldoende vaardigheden voor heb).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

<b>Hoe hoog is je werkdruk? - vervolg</b>	<b>ROOD</b>	<b>ORANJE</b>	<b>GROEN</b>
	Nooit	Soms	Altijd
<b>4 Complexiteit</b> Ik kan de complexiteit in mijn werk aan.	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>5 Emotionele belasting</b> Ik kan emotioneel belastende situaties in mijn werk voldoende opvangen.	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>6 Tijd en energie</b> De tijd en energie die ik aan mijn werk besteed is in balans met wat ik wil en kan.	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

<b>KUN JE GENOEG ONTSPANNEN/ HERSTELLEN?</b>	<b>ROOD</b>	<b>ORANJE</b>	<b>GROEN</b>
	Nooit	Soms	Altijd
<b>7 Pauzes</b> Ik neem voldoende pauzes (met name bij werkdagen langer dan 6 uur).	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>8 Afstand nemen</b> Ik kan mijn werk loslaten (bijvoorbeeld: thuis pieker ik niet over werkproblemen maar kan er afstand van nemen).	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>9 Zin in werk</b> Ik heb van te voren zin in mijn volgende werkdag of dienst (zie er niet tegen op).	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>10 Hobby's/sport</b> Ik kom naast mijn werk voldoende toe aan ontspanning (hobby's/sport).	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>11 Emotionele ondersteuning</b> Ik kan in mijn omgeving voldoende over dingen die ik in het werk meemaak praten (bijvoorbeeld: met mijn partner, vrienden of collega's).	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

IN HOEVERRE MERK JE GEVOLGEN VAN WERKDruk?	ROOD	ORANJE	GROEN
	Nooit	Soms	Altijd
<p><b>12 Vermoeidheid</b></p> <p>Na mijn werk heb ik nog voldoende energie om iets anders te doen.</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>13 Slaapkwaliteit</b></p> <p>Ik slaap goed (goed kunnen inslapen, uitgerust wakker worden, niet wakker liggen).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>14 Lichamelijke klachten door werk</b></p> <p>Ik voel me lichamenlijk fit (ik heb geen klachten die wel eens door spanning in mijn werk zouden kunnen komen zoals spierspanning, spierpijn, hoofdpijn, hartkloppingen, pijn op de borst, hoge bloeddruk, duizelig, maagklachten, bevende handen).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>15 Emotionele reacties door werk</b></p> <p>Ik voel me geestelijk fit (ik heb geen emotionele reacties die wel eens door spanning in mijn werk zouden kunnen komen, zoals lusteloos, prikkelbaar, bozer, verdrietiger, vergeetachtig, fouten maken, sneller wisselen van emoties, onzekerder, ontevredener).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>16 Invloed op leefstijl door werk</b></p> <p>Ik leef gezond; spanning op mijn werk leidt niet tot een andere leefstijl (bijvoorbeeld: meer of minder eten, drinken, meer medicijnen gebruiken, meer roken).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

### Je scores verwerken

In de vragenlijst zag je drie blokken:

- Het eerste blok *Hoe hoog is je werkdruk?* had vragen over hoe druk je werk is;
- In het tweede blok *Kun je genoeg ontspannen/herstellen?* stonden vragen over of je voldoende kunt herstellen van je werk;
- En het derde blok *In hoeverre merk je gevolgen van werkdruk?* bevatte vragen over in hoeverre je last hebt van de negatieve gevolgen van je werkdruk.

Om je totaalscore te berekenen tel je bij elk blok hoe vaak je een rood, oranje of groen antwoord gaf. Dat gaat als volgt:

- Je telt bij hoeveel onderwerpen je een **rode** score (dus 1, 2 of 3) hebt aangekruist.
- Je telt bij hoeveel onderwerpen je een **oranje** score (dus 4, 5, 6 of 7) hebt aangekruist.
- En je telt bij hoeveel onderwerpen je een **groene** score (dus 8, 9 of 10) hebt aangekruist.

Voor elk blok tel je het aantal rode, oranje en groene scores bij elkaar op. Het resultaat noteer je in de tabel hieronder. Bijvoorbeeld: Stel, je hebt in het blok *Hoe hoog is je werkdruk?* 2 vragen rood gescoord, 1 vraag oranje en 3 vragen groen, dan vul je op de eerste rij van de tabel: 2, 1 en 3 in. Tel daarna op hoeveel vragen je totaal (voor de drie blokken samen) rood, oranje of groen had. Zet dit in de onderste rij van de tabel.

Ter controle: de onderste rij opgeteld moet uitkomen op 16.

CATEGORIE	ROOD	ORANJE	GROEN
	Aantal keren 1,2 of 3 aangekruist	Aantal keren 4, 5, 6 of 7 aangekruist	Aantal keren 8, 9 of 10 aangekruist
a Hoe hoog is je werkdruk?			
b Kun je genoeg ontspannen/herstellen?			
c In hoeverre merk je gevolgen van werkdruk?			
<b>Totaal (16)</b>			

### Hoeveel last heb je nu van werkdruk?

Je kunt nu een totaaloordeel geven over je werkdruk. Als je alle vragen groen had, zul je geen last hebben van werkdruk. Bij veel vragen in oranje of rood, zul je wel last hebben van werkdruk.

We hebben hier de volgende norm voor bepaald waarmee je kunt zien of je mate van werkdruk groen, oranje of rood is:

- 12 keer of vaker groen? Dan is je totaaloordeel groen!
- 10 keer of vaker rood of oranje? Dan is je totaaloordeel rood!
- Zit je hier tussen in? Dan is je totaaloordeel oranje!

Vul het totaaloordeel (groen, oranje of rood) dat op jou van toepassing is hieronder in.

Mijn totaaloordeel over mijn mate van werkdruk is: .....

## Mogelijke oorzaken van werkdruk voor uitvoerende medewerkers

Deze vragenlijst is bedoeld om je inzicht te geven in welke oorzaken er voor je werkdruk zijn. Je vult deze in na de vragenlijst 'Mate van werkdruk'.

Net als bij de vragenlijst 'Mate van werkdruk' geldt:

- denk terug aan de afgelopen drie maanden;
- 8, 9 en 10 zijn 'groen': de genoemde uitspraak is vaak tot altijd op jou van toepassing;
- 4, 5, 6 en 7 zijn 'oranje': de genoemde uitspraak komt af en toe tot geregeld voor;
- 1, 2 en 3 zijn 'rood': de genoemde uitspraak is nooit tot zelden op jou van toepassing;
- het gaat om jÓuw werkdruk en jÓuw mening!

Bij de meeste uitspraken worden ook voorbeelden gegeven. Die voorbeelden zijn bedoeld om de uitspraak te verduidelijken. Kijk vooral naar de voorbeelden om beter te begrijpen wat er met een uitspraak wordt bedoeld. De voorbeelden komen uit situaties van verzorgenden, verpleegkundigen, thuishulpen, kraamverzorgenden en medewerkers in de ouder- en kindzorg. Niet alle voorbeelden zullen dus op jouw werksituatie van toepassing zijn. Waar nodig is aangegeven voor welke functie-groep een voorbeeld bedoeld is. Als een uitspraak niet bij jouw werk past, dan vul je niets in.

CLIËNT/INHOUD VAN HET WERK	ROOD			ORANJE			GROEN			
	Nooit			Soms			Altijd			
<p><b>1 Intake</b></p> <p>De bij de intake gemaakte afspraken over werkwijze en hulpmiddelen worden uitgevoerd. (Voorbeelden: de resultaten van de arbocheck, indicatiestelling, hulpmiddelen zijn aanwezig. Okz-voorbeelden: dossiers zijn tijdig op de juiste plek, voldoende tijd om dossiers vooraf te raadplegen, dossiers zijn voldoende bijgewerkt).</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>Cliënt/inhoud van het werk – vervolg</b>	<b>ROOD</b>	<b>ORANJE</b>	<b>GROEN</b>
	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Altijd</b>
<p><b>2 Invloed op planning</b></p> <p>Ik heb voldoende inbreng bij de planning.            (Voorbeelden: logische reisroute, wisselen van cliënten als het niet klikt, aanpassen van mijn werktijden.            Kraamvoorbeeld: invloed op wachtdiensten.            Okz-voorbeelden: indeling van de CB-zittingen, verzetten van afspraken, veranderen van mijn werktijden).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>3 Geplande tijd per dag/dienst</b></p> <p>De planning per dag/dienst klopt met het aantal uren dat ik heb afgesproken te werken.            (Voorbeelden: aantal cliënten, rekening gehouden met overige taken zoals administratieve afhandeling en overleg. Kraamvoorbeeld: als het nodig is kan ik met het gezin afspreken eerder/later te komen, eerder weg te gaan of langer te blijven. Okz-voorbeeld: niet te veel of te weinig kinderen gepland op een CB-zitting).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>4 Geplande tijd per cliënt</b></p> <p>De geplande tijd klopt met de tijd die ik nodig heb bij een cliënt. (Voorbeelden: niet te kort of te lang gepland, rekening gehouden met invullen (zorg)dossier en niet-dagelijkse taken).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>5 Reistijden</b></p> <p>Er is voldoende reistijd ingepland.</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>6 Onverwachte situaties</b></p> <p>Ik heb voldoende mogelijkheden om onverwachte gebeurtenissen in het werk goed op te vangen.            (Voorbeelden: als cliënt ineens extra verzorging nodig heeft, wijzigingen niet zijn doorgegeven of niet in het zorgdossier staan, de sleutel zoek is.            Kraam-voorbeeld: als er iets mis is met het kind.            Okz-voorbeeld: bij ouders die zonder afspraak in de wachtkamer zitten, kindermishandeling of verwaarlozing, agressieve ouders).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

<b>Cliëntlinhoud van het werk – vervolg</b>	<b>ROOD</b>	<b>ORANJE</b>	<b>GROEN</b>
	Nooit	Soms	Altijd
<p><b>7 Afwisseling in het werk</b></p> <p>Ik heb voldoende afwisseling in het werk per dag. (Voorbeelden: niet te veel dezelfde werkzaamheden achter elkaar, saaiere werkzaamheden afwisselen met interessante taken).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>8 Zorgzwaarte</b></p> <p>Ik heb een goede balans in fysiek en/of psychisch zware en lichtere cliënten. (Voorbeelden: niet te veel terminale of demente cliënten. Okz-voorbeeld: niet te veel cliënten met eetproblemen, kindermishandeling, ADHD en/of andere problemen).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>9 Gebruik hulpmiddelen</b></p> <p>De beschikbare hulpmiddelen zijn goed te gebruiken. (Voorbeelden: voldoende ruimte voor hoog-laagbed, tillift kan over vloerbedekking rijden, voldoende stofzuigerzakken, frisse schoonmaakdoekjes. Kraamvoorbeeld: klossen, kraampakket, weegschaal bij kraamzorg. Okz-voorbeeld: voldoende speelgoed, volledig test- en onderzoeksmateriaal aanwezig).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>10 Veiligheid bij de cliënt en ongewenste intimiteiten</b></p> <p>Ik voel me op mijn gemak bij cliënten (bijvoorbeeld: geen handtastelijke cliënten of gezinsleden, discriminatie, vervelende opmerkingen of vragen, agressieve huisdieren).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>11 Sociale veiligheid op straat</b></p> <p>Ik voel me veilig op weg van en naar cliënten.</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>12 Hygiëne</b></p> <p>Omgeving en materialen waar ik mee werk zijn hygiënisch. (Voorbeeld: de huizen zijn niet vervuild, geen ongedierte of vlooiën. Okz-voorbeeld: schoon speelgoed, voldoende gelegenheid om te luchten, niet te veel poepluiers of zwetende ouders).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

DE LEIDINGGEVENDE/DE INSTELLING	ROOD	ORANJE	GROEN
	Nooit	Soms	Altijd
<b>13 Tijd van leidinggevende</b>			
Mijn leidinggevende heeft voldoende tijd voor mij.	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>14 Aandacht en waardering van leidinggevende</b>			
Ik voel mij gewaardeerd door mijn leidinggevende. (Voorbeelden: tijdens functioneringsgesprekken of informeel contact).	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>15 Coaching</b>			
De manier waarop mijn leidinggevende mij aanstuurt, helpt mij om mijn werkproblemen zelf te leren oplossen.	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>16 Duidelijkheid over taken</b>			
Ik weet wat er van me verwacht wordt. (Voorbeelden: welke taken ik wel en niet moet uitvoeren, ik heb een heldere taakomschrijving).	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>17 Balans verantwoordelijkheden en bevoegdheden</b>			
Ik heb voldoende bevoegdheden en verantwoordelijkheden om mijn taken goed uit te voeren. (Voorbeelden: korter of langer mogen werken bij een cliënt als de situatie erom vraagt; alleen uitvoeren van medische handelingen waar ik bevoegd en bekwaam voor ben. Okz-voorbeelden: een extra indicatieconsult afspreken met een ouder als de situatie erom vraagt, zelfstandig beslissen om materialen bij te bestellen).	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>18 Aansluiting werk en capaciteiten</b>			
Ik krijg werk dat past bij mijn opleiding en ervaring (voorbeelden: ik voer alleen taken uit waarvoor ik ben opgeleid, ik benut de vaardigheden die ik in huis heb).	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<b>19 Aanbod bijscholing</b>			
Bijscholingscursussen sluiten aan bij mijn behoefte.	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

<b>De leidinggevendelde instelling – vervolg</b>	<b>ROOD</b>	<b>ORANJE</b>	<b>GROEN</b>
	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Altijd</b>
<p><b>20 Aanspreekpunt binnen de instelling</b></p> <p>Als ik vragen heb, weet ik bij wie ik in de instelling terecht kan.</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>21 Communicatie</b></p> <p>De communicatie vanuit de instelling verloopt goed, (Voorbeeld: ik ontvang voldoende, duidelijke en tijdige informatie).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>20 Ondersteuning vanuit de instelling</b></p> <p>De kwaliteit van de ondersteuning die ik vanuit mijn instelling ontvang is voldoende. (Voorbeelden: P&amp;O, automatisering, faciliteiten zoals telefooncentrale en alarm).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>22 Instellingsbeleid</b></p> <p>Het beleid van mijn instelling is consistent en klantvriendelijk.</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

<b>HET TEAM (COLLEGA'S)</b>	<b>ROOD</b>	<b>ORANJE</b>	<b>GROEN</b>
	<b>Nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>Altijd</b>
<p><b>23 Betrokkenheid</b></p> <p>Ik vind dat het team voldoende en tijdig betrokken wordt bij organisatieveranderingen die ons aangaan.</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>24 Afstemming met anderen</b></p> <p>De afstemming met andere functiegroepen en overdracht tussen verschillende diensten is voldoende. (Voorbeelden: afstemming tussen huishulpen, verzorgenden, verpleegkundigen en GGv. Kraamvoorbeelden: gelijkgestemde adviezen en voldoende overleg ten aanzien van borstvoeding, opvoedingsondersteuning of voedselovergevoeligheid. Okz-voorbeelden: afstemming met kraamzorg, verloskundigen, huisartsen, schoolartsen en jeugdzorg).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

<b>Het team (collega's) – vervolg</b>	<b>ROOD</b>	<b>ORANJE</b>	<b>GROEN</b>
	Nooit	Soms	Altijd
<p><b>25 Teambezetting</b></p> <p>De bezetting in mijn team is voldoende voor de hoeveelheid werk die we hebben. (Voorbeelden: vacatures of ziekteverzuim leiden niet tot te vaak invallen of geen vrije dagen kunnen opnemen).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>26 Afspraken over werkwijze</b></p> <p>Mijn collega's en ik doen hetzelfde werk op dezelfde manier. (Voorbeelden: (zorg)dossier invullen, alleen taken uitvoeren die zijn afgesproken.</p> <p>Kraamvoorbeelden: werkwijze mbt zeepgebruik, navelverzorging, aanleggen, voedingstijden; de overdracht van een gezin aan een collega loopt goed.</p> <p>Okz-voorbeelden: doorverwijzen van dezelfde problemen naar dezelfde instantie, telefoonbehandeling, de onderlinge afstemming en samenwerking tussen de artsen, verpleegkundigen en assistentes verloopt goed).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>27 Collegialiteit</b></p> <p>Als ik ergens mee zit kan ik bij mijn collega's terecht.</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>28 Onderlinge sfeer</b></p> <p>Ik vind dat we in ons team een goede sfeer hebben. (Voorbeelden: voldoende onderling respect, niet te veel klagen of roddelen).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>29 Frequentie overleg</b></p> <p>Ik vind dat we in ons team voldoende vaak overleg hebben. (Voorbeelden: werkoverleg, cliëntenbesprekingen, intervisie).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>30 Kwaliteit overleg</b></p> <p>Ik vind de kwaliteit van ons overleg voldoende. (Voorbeelden: voorbereiding, aanwezigheid medewerkers, inbreng van medewerkers, afspraken maken).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

DE EIGEN BEROEPSHOUDING & PRIVÉSITUATIE	ROOD	ORANJE	GROEN
	Nooit	Soms	Altijd
<p><b>31 Gezonde werkhouding</b></p> <p>Ik kan bij de cliënt volgens de groene praktijkregels werken. (Voorbeelden: tillen, bukken op een lichamelijk gezonde manier).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>32 Omgang met cliënten</b></p> <p>Ik kan voldoende afstand bewaren in het contact met cliënten. (Voorbeelden: als de cliënt me naar privé-zaken vraagt of me vraagt taken buiten de indicatie om te doen).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>33 Assertiviteit</b></p> <p>Ik kan mijn grenzen duidelijk stellen. (Voorbeelden: bij veeleisende cliënten nee zeggen; bij collega's en mijn leidinggevende voor mijn mening opkomen).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>34 Perfectionisme</b></p> <p>Voor mij geldt in het werk: goed is goed genoeg. (Toelichting: niet alles hoeft perfect, ik stel realistische eisen aan mezelf).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>35 Privé-situatie</b></p> <p>Ik houd genoeg energie en aandacht voor mijn werk over; mijn privé-situatie belemmert mij daar niet in.</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>36 Aandacht voor privé-situaties</b></p> <p>Er wordt voldoende rekening gehouden met mijn privé-omstandigheden en levensfase. (Voorbeelden: mijn belastbaarheid, privé-gebeurtenissen, schooltijden, werkervaring).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10
<p><b>37 Personeelsbeleid</b></p> <p>Het personeelsbeleid in de instelling sluit voldoende aan bij mijn persoonlijke behoeften. (Voorbeelden: zwangerschapsbeleid, kinderopvang, flexibele werktijden, verlofregelingen, scholing en carrièremogelijkheden).</p>	1 2 3	4 5 6 7	8 9 10