



**T**weejaarlijks onderzoek  
**O**p iedere gespreksagenda  
**P**reventieve maatregelen

## Aandacht voor werkdruk in een stroomversnelling bij Waterweg Wonen

Bij corporatie Waterweg Wonen werken zo'n 140 bevlogen medewerkers aan woongeluk in Vlaardingen. Intern wordt er ook hard gewerkt aan werkgeluk. Om beter inzicht te kunnen krijgen in werkdruk, heeft Waterweg Wonen in 2022 voor het eerst de FLOW Werkdruk/PSA-scan uitgevoerd. Dat leverde niet alleen opvallende inzichten op, maar brak ook de dialoog over agressie en ander grensoverschrijdend gedrag open.

"Volgens de cao-voorschriften zou elke corporatie om de twee jaar een werkdrukonderzoek moeten doen", vertelt Denise Omlo, P&O-adviseur bij Waterweg Wonen. "Dat hebben we eigenlijk nooit gedaan. Tot 2022 hielden we het altijd bij goede gesprekken met medewerkers en de OR."

"Vorig jaar zaten we in een flinke transitie. Er waren veel personele wisselingen, mensen stroomden uit en het verzuim steeg. Het rommelde, de OR trok aan de bel en dus wilden we meer inzicht in de werkdruk. De OR heeft ons geadviseerd om het FLOW-Stappenplan Werkdruk in te zetten, inclusief een PSA-scan. Die is speciaal ontwikkeld voor woningcorporaties en geeft niet alleen organisatiebreed een beeld van de psychosociale arbeidsbelasting, maar ook per afdeling."



“De OR heeft ons geadviseerd om het FLOW-Stappenplan Werkdruk in te zetten, inclusief een PSA-scan.”

**Denise Omlo**  
P&O-adviseur  
bij Waterweg  
Wonen

### **Meevallers, maar ook opvallers**

Om de respons zo hoog mogelijk te krijgen werkte de HR-afdeling nauw samen met alle teamleiders, de OR en de afdeling communicatie. Ook de privacy-officer werd betrokken. Denise: "Om iedereen mee te krijgen, is het belangrijk om te communiceren dat het onderzoek 100 procent anoniem is. Maar net zo belangrijk is de boodschap dat het in je eigen belang is om mee te doen. Om open en eerlijk te zijn over werkdruk. Voel je teveel druk, geef het aan! Alleen dan kan de juiste verandering in gang gezet worden."

Uiteindelijk was de respons 67 procent en dus representatief. De uitkomsten op werkdrukvlak bleken tegen de verwachting in mee te vallen, wellicht omdat de storm alweer wat was gaan liggen. Maar er viel wel iets op: de emotionele belasting was een stuk hoger dan bij andere



corporaties. Ook de mate waarin medewerkers werkdruk ervaren door agressie en ongewenst gedrag viel op.

### **Actief aan de slag met de scanresultaten**

Denise: "We hebben de uitslagen besproken met het MT, de OR en de arbo-commissie. Daarna hebben we voor alle medewerkers twee keer een presentatie gegeven tijdens onze interne WaWo Lunch. Een vaste bijeenkomst in het werkcafé waar van alles ter sprake komt en iedereen kan aanschuiven."

"De uitkomsten per team verschillen nogal. Dat vraagt dus om een team-aanpak in plaats van een bedrijfsbrede aanpak. Voor ons Woonpunt (het klantcontactcentrum) bleek bijvoorbeeld onderbezetting een werkdrukveroorzaker. De PSA-scan geeft bij die uitkomst direct suggesties voor mogelijke maatregelen. Die zijn heel praktisch en het team kan er meteen mee aan de slag. Denk bijvoorbeeld aan betere afspraken over vakanties en nevenactiviteiten. Hier hebben we een plan van aanpak mee samengesteld."

**“Er is naar aanleiding van de PSA-scan een apart project gestart: Veilig Werken. Het agressieprotocol is vernieuwd, er is naar veiligheid in het kantoorpand gekeken en vanaf november 2023 worden er agressietrainingen gegeven.”**

## **Plan van aanpak onderbezetting afdeling Woonpunt – aandachtspunten**

- **Werkdruk/-tempo, met name door onderbezetting**  
Actie: iedereen; duidelijke afspraken en een goede verdeling door de week heen. Geldt ook voor vakanties.

- **Aannemen van nevenactiviteiten**  
Actie: teamleider en medewerkers; deelname aan werkgroepen, commissies en dergelijke gaat altijd na afstemming met de teamleider. Uitgangspunt is dat alles kan mits het werk het toelaat en het evenwichtig is verdeeld.

- **Het nemen van pauzes (altijd blijven doen = gezond)**  
Actie: teamleider en medewerkers; afspraken maken over wie wanneer pauze neemt en indien nodig elkaar hier op aanspreken. Dat geldt bij te lange pauzes maar zeker ook bij te korte of geen pauzes.

"Ik ben met een HR-collega bij ieder team langsgegaan om de scanresultaten uitgebreid te bespreken en verdiepende vragen te stellen. Met elkaar hebben we de belangrijkste verbeterpunten gekozen en vastgelegd in een plan van aanpak per afdeling en vervolgens in het afdelingsjaarplan. Zo staat werkdruk binnen iedere afdeling vast op de jaaragenda."

### **Werk aan de winkel met Veilig Werken**

Daarnaast is er naar aanleiding van de PSA-scan een apart project gestart: Veilig Werken. Het agressieprotocol is vernieuwd, er is naar veiligheid in het kantoorpand gekeken en vanaf november 2023 worden er agressietrainingen gegeven. Denise: "De uitkomsten op het gebied van emotionele belasting en agressie waren duidelijk: hier is werk aan de winkel."

"Ook daar hebben we de OR en de arbo-commissie bij betrokken. We hanteren nu de norm Veilige Publieke Taak en werken dus volgens landelijke richtlijnen die door de overheid zijn opgesteld."

"Vanaf november wordt iedereen die klantcontact heeft, getraind volgens het nieuwe protocol. Onderdeel daarvan is onder andere Veilig Klantcontact. Medewerkers krijgen richtlijnen hoe te handelen bij hoogrisicogesprekken, hoe ze veilig op huisbezoek gaan en hoe je avondgesprekken voert."

"Ook hebben we een andere manier van melden gekozen. Dat gebeurde nog op papier, dus dat proces zijn we aan het digitaliseren en optimaliseren. De afdeling P&O kan het hele proces monitoren en zien of er geen stap vergeten wordt. Ook kunnen we straks rapporten uitdraaien en hebben we inzicht in het aantal, het soort meldingen en de vervolgstappen. Zo kunnen we ons beleid eventueel bijstellen."

### **Verhalen uit de organisatie**

"Als onderdeel van het project Veilig Werken interviewden we verschillende medewerkers die iets heftigs hebben meegemaakt. Deze verhalen deelden we via ons intranet. Zo breken we het onderwerp open en wordt het makkelijker bespreekbaar. Ook begrijpen we elkaar beter. Dat heeft echt iets losgemaakt."

[Lees het verhaal van Flip](#)

Ook vragen we actief aan medewerkers hoe ze de opvang en nazorg hebben ervaren na een incident. Voldoet dit? Kan het misschien beter of anders? Dus niet alleen een tijdelijk luisterend oor, maar in contact blijven en leren waar het beter kan."

**"Ik ben ontzettend trots op het project Veilig Werken."**

## Inspanningen zichtbaar en voelbaar maken

Voor concrete resultaten van alle inspanningen is het op dit moment nog te vroeg. Wel geven veel medewerkers aan dat ze het fijn vinden dat er echt iets met de uitkomsten van de scan gebeurt. En dat dat ook voelbaar en zichtbaar is binnen de hele organisatie. Denise: "We zijn heel concreet aan de slag gegaan en mensen zien dat er veel aandacht voor het onderwerp werkdruk is. Medewerkers voelen zich gezien en gehoord. Natuurlijk wisten we dat er agressie en emotionele belasting was, maar de PSA-scan heeft heel duidelijk gemaakt wat dat nou echt met mensen doet."

"Ik ben ontzettend trots op het project Veilig Werken. Op hoe we met elkaar de schouders eronder zetten. Op de betrokkenheid van de medewerkers. Op hun eerlijkheid. En op hun openheid."

"Zo zie je dat een anonieme werkdrukscan echt meerwaarde heeft. Blijkbaar is het tijdens een gesprek toch niet altijd makkelijk om open te zijn of goed aan te geven waar de pijn zit. Binnen Waterweg Wonen is het nu echt gaan stromen. Het resultaat zien we hopelijk bevestigd in de PSA-scan van 2024, want die staat natuurlijk weer op de planning."

**“Medewerkers  
voelen zich  
gezien en  
gehoord.”**





## TOP-tips van Denise Omlo

- Maak van een Werkdruk/PSA-scan geen HR-project. Betrek afdelingsleiders, de OR, de arbocommissie, communicatie en eventueel een privacy-officer. Zo wordt het een gezamenlijke verantwoordelijkheid en krijg je veel meer voor elkaar.
- De FLOW Werkdruk/PSA-scan geeft per uitkomst suggesties voor mogelijke maatregelen en een plan van aanpak. Maak daar gebruik van.
- Verdiep je ook in de punten uit de scan waarop je voldoende scoort in vergelijking met andere corporaties. Misschien is een zes op een bepaald punt voor jullie wel helemaal niet goed genoeg.
- Zorg dat je in gesprek blijft met elkaar en zorg ervoor dat dat gesprek niet alleen over werk gaat. Maak het persoonlijk en zorg ervoor dat mensen zich veilig voelen. Aandacht die verder gaat dan werk, dat werkt.

[Bekijk ook de visie van Waterweg Wonen op werkgeluk](#)

## Genoemde maatregelen geordend volgens de Arbeidshygiënische strategie

<b>Bronaanpak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanpak onderbezetting bij klantenservice</li></ul>
<b>Collectieve maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teamaanpak om oorzaken van werkdruk aan te pakken, op grond van een breed gedragen werkdrukonderzoek</li><li>• Werkdruk bij iedere afdeling vast op de jaaragenda</li><li>• Emotionele belasting verminderen door:<ol style="list-style-type: none"><li>1. aanpassing van agressieprotocol, van inrichting kantoor en van meldprotocol</li><li>2. trainingen en het delen van ervaringsverhalen van medewerkers</li><li>3. verbetering van opvang en nazorg op grond van beoordelingen door medewerkers na een incident.</li></ol></li></ul>
<b>Individuele maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niet van toepassing</li></ul>
<b>Persoonlijke beschermingsmiddelen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niet van toepassing</li></ul>