



Tweejaarlijks onderzoek
Op iedere gespreksagenda
Preventieve maatregelen

Woonwaarts zet concrete stappen voorwaarts met werkdruk

Bij woningcorporatie Woonwaarts uit Nijmegen worden binnen drukke teams heel concrete stappen genomen om de werkdruk te verlagen. En met resultaat: werknemers geven aan dat ze verlichting voelen, minder stress ervaren en beter om kunnen gaan met de druk die ze nog wel voelen.

"Stress en werkdruk zijn vaak persoonlijk", vertelt Bianca van Raamsdonk, HRM-adviseur bij Woonwaarts. "Wat voor de ene persoon een lekkere piek is, levert de ander juist veel stress op. Druk voelen is ook niet per definitie altijd iets slechts. Soms ga je er juist beter van presteren. Het is vaak ongrijpbaar en dat maakt het een lastig thema. Maar feit is dat het er is en voor uitval zorgt. Daarom is het ook zo belangrijk om de vinger aan de pols te houden, in gesprek te blijven en te meten."

“Wat voor de ene persoon een lekkere piek is, zorgt bij de ander voor veel stress. Dat maakt werkdruk een lastig thema en vraagt om maatwerk.”

Thuis bij Woonwaarts, een tweejaarlijkse meting

Metten doet Woonwaarts om de twee jaar met hun Thuis bij Woonwaarts-onderzoek. "Het onderzoek heeft twee delen: een mentaal deel en een vitaliteitsdeel", vertelt Bianca van Raamsdonk. "We bespreken de uitkomsten met ieder team persoonlijk. Binnen een aantal teams werd in 2020 aangegeven dat de werkdruk als te hoog werd ervaren. Er waren daarvoor al signalen van hoge werkdruk en corona versterkte dat nog eens."

"Binnen de afdeling Verhuur bijvoorbeeld moesten de verhuurconsulenten door de coronamaatregelen ineens anders gaan werken. Waar normaal gesproken een bezichtiging met 10 personen tegelijk werd gedaan, ging alles nu een-op-een. Bij 30 belangstellenden betekende dat 30 bezichtigingen in plaats van 3. Dat leverde druk op en zorgde voor meer verzuim en dus voor nog minder mensen op de werkvloer."



**Bianca van
Raamsdonk**
HRM-adviseur
bij Woonwaarts

**“Zeer betrokken
teams leggen
zichzelf soms te
veel werkdruk
op. Houd ook
juist daar dus de
vinger aan de
pols.”**



“Het werk verandert en wordt steeds complexer. Voor een baan die altijd in 24 uur werd gedaan, heb je straks misschien wel een fulltimer nodig. Door daar nu al over na te denken, voorkom je werkdruk in de toekomst.”

“Uit het onderzoek van begin dit jaar kwam naar voren dat de werkstress verminderd is. Dus de manier waarop medewerkers omgaan met werkdruk is verbeterd. Maar de werkdruk, dus de disbalans tussen de eisen van het werk en de energiebronnen, was helaas verslechterd.”

Meer uren en meer mensen voor het team

“Binnen Woonwaarts hebben we zeer betrokken medewerkers. Daarmee leggen ze zichzelf soms ook druk op. Om een voorbeeld te noemen: vanwege de werkdruk gaven we aan tijdelijk meer leegstand te accepteren. Vanuit de grote betrokkenheid was het lastig voor medewerkers om zich hierbij neer te leggen. Betrokkenheid is natuurlijk toe te juichen, maar het wordt minder effectief als er daardoor mensen uitvallen. Als het even niet kan, moet het een tandje minder en moet je als organisatie met ondersteuning en oplossingen komen. Door te meten en voortdurend in gesprek te zijn weet je wat er nodig is en kun je op tijd met concrete maatregelen komen.”



"We hebben besloten om een vertrekkende collega die 24 uur werkte te vervangen door iemand die 36 uur werkt. Ook hebben we een wijkbeheerder die door wilde groeien als trainee ingezet binnen de afdeling Verhuur. Hij kent de organisatie al, weet hoe het werkt en maakt de stappen die hij graag wil maken. Een win-winsituatie dus. En daarnaast hebben we tijdelijk personeel ingehuurd om verzuim binnen het team op te vangen, werkprocessen aangepast, taak- en roluidelijkheid gegeven en interventies ingezet om de sociale verbinding te versterken."

Vandaag al werken aan werkdruk van morgen

In de overleggen met de leidinggevenden, die structureel plaatsvinden, geven enkele teamleden inmiddels aan dat ze verlichting voelen. Daarnaast is de waardering van vertrekkende en komende huurders gestegen. "Ik vind het vooral belangrijk dat medewerkers zien en voelen dat we werkdruk serieus nemen", aldus Bianca.

"Het is niet zo dat we nu standaard iedere parttimer die vertrekt vervangen door een fulltimer, maar we kijken wel structureel naar wat er nodig is binnen een team. Minimaal 1 keer per jaar bekijken we de complete formatie. Het werk verandert en wordt complexer en dan kan het zijn dat een baan die eerst in 24 uur werd gedaan nu vraagt om 36 uur. De arbeidsmarkt is krap en er gaan mensen met pensioen. Daar houden we nu al rekening mee om te hoge werkdruk in de toekomst te voorkomen."

Open en eerlijk over werkdruk en stress

Naast verzuim zorgen ook onduidelijkheid over taken en het grote aantal overleggen voor werkdruk binnen Woonwaarts, blijkt uit onderzoek. "Onderzoek helpt echt om pijnplekken te vinden. Want ook hier is het weer heel persoonlijk. Waar de een energie krijgt van vaak en veel overleggen, is het voor de ander een energielek. Door te meten weet je waar druk vandaan komt en kun je maatwerk bieden."

Mede op initiatief van Bianca van Raamsdonk is er inmiddels een branchebrede FLOW-werkdrukgroep gestart waarin dilemma's, ideeën en oplossingen gedeeld worden. "Omdat ik werkdruk gewoon echt een lastig onderwerp vind, heb ik een oproep gedaan in de P&O-community van Aedes. We lopen er allemaal tegenaan, dus laten we vooral van elkaar leren."



“Werkdruk is een lastig thema. Laten we er open over zijn en zaken bespreekbaar maken. Binnen teams en corporaties en binnen de hele branche.”

"Zaken bespreekbaar maken is niet alleen van belang tussen werknemers en leidinggevenden, maar ook tussen woningcorporaties onderling. We mogen het er best over hebben dat we werkdruk soms lastig vinden en elkaar vragen 'Hoe doe jij dat dan?'. Het levert nieuwe inzichten op en je ontdekt mogelijkheden die je misschien nog niet kende. Zo zetten we niet alleen bij Woonwaarts, maar binnen de hele branche concrete stappen voorwaarts."



Tien keer voorwaarts met werkdruk bij Woonwaarts

- Laat zien dat je werkdruk serieus neemt.
- Meten = weten!
- Blijf voortdurend in gesprek met je medewerkers.
- Werkdruk is vaak heel persoonlijk en dus maatwerk.
- Werkdruk is een lastig thema, wees daar open over.
- Deel ervaringen, valkuilen en successen met collega's en andere corporaties.
- Vervang een parttime functie binnen een druk team door een fulltime functie.
- Denk out-of-the-box en onderzoek of eigen medewerkers die willen groeien in een andere functie druk kunnen verlichten.
- Geef teams die veel werkdruk ervaren de ruimte om tijdelijk teamontwikkeling uit te stellen.
- Werk nu al aan het voorkomen van werkdruk in de toekomst door goede SPP.

Genoemde maatregelen geordend volgens de Arbeidshygiënische strategie

Bronaanpak	<ul style="list-style-type: none">• Vroegtijdige uitbreiding personeelssterkte, op basis van personeelsplanning
Collectieve maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Werkdrukonderzoek om oorzaken op te sporen• Werkprocessen aanpassen• Meer taak- en roluidelijkheid geven• Aantal overleggen verminderen
Individuele maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Niet van toepassing
Persoonlijke beschermingsmiddelen	<ul style="list-style-type: none">• Niet van toepassing