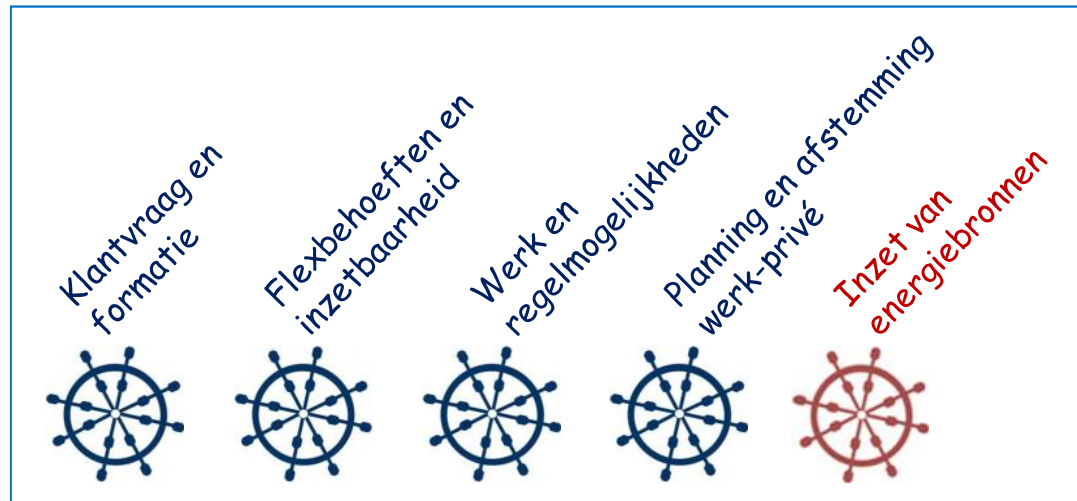
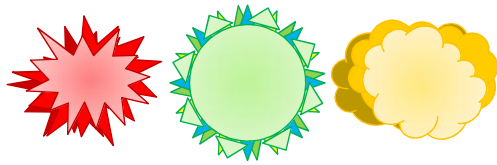












Hier vindt u voorbeelden hoe u werkdruksignalen uit de praktijk kunt indelen op de vijf stuurknoppen voor werkdrukbalans en energie. Het zijn signalen die zich in een bepaalde situatie voordeden. Of een zelfde signaal bij u even urgent en belangrijk is, hangt van úw situatie af.









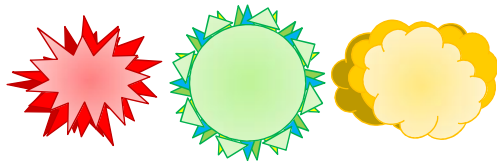


Klantvraag en formatie









Signaal	Urgent?	Belangrijk?	Waarom?
 Ik moet te veel doen in te korte tijd, dan kan ik het niet goed doen	ja	ja	Het gaat ten koste van de zorg en het is structureel. Is de beschikbare formatie voldoende, klopt het rooster met de zorgvraag en zijn de medewerkers voldoende inzetbaar?
 Ik moest steeds schakelen, dan stoort die me weer, en dan weer een andere collega, zo krijg ik nooit iets af	nee	ja	De belangrijke taken zijn niet direct in de gevarezone, maar het is wel belangrijk met elkaar af te spreken wat je doet en wie je stoort als je hulp nodig hebt
 Het was vandaag zo druk dat ik geen pauzes kon nemen	nee	ja	Het was een uitzonderlijke situatie, maar we spreken wel af dat er voortaan pauze genomen moeten worden, tenzij er sprake is van een echte calamiteit
 Ik heb de tillift vandaag niet gebruikt, hij stond op een onhandige plek en het kostte me anders teveel tijd	nee	ja	Het is al gebeurd, maar moet voortaan wel voorkomen worden, dus: zorgen dat de tillift op een goede bereikbare plek staat, gebruiksklaar
 Ik sta als enige goed opgeleide op de groep, er zijn te weinig mensen voor al het werk dat gedaan moet worden	ja	ja	Risico op fouten en ongelukken is groot, zowel voor de medewerkers als voor de cliënten. Er moet voldoende deskundigheid aanwezig zijn, is die nu goed ingepland?
 Er is vandaag een vervelende fout gemaakt in de medicatie	ja	ja	Direct uitzoeken wat er is gebeurd en waardoor dat komt zodat herhaling kan worden voorkomen. Waren er medewerkers met voldoende bevoegdheid aanwezig?
 Een cliënt was vandaag erg boos omdat hij lang op me had moeten wachten	nee	ja	Uitzoeken wat er is gebeurd en of de boosheid terecht was. Zorgen dat er voldoende medewerkers zijn om de afgesproken zorg te leveren. Wat zijn de ideeën over wachttijden voor cliënten? Plan maken om confrontaties te voorkomen door oorzaak weg te nemen of meer uitleg te geven over de zorg en wat de cliënt kan verwachten.
 Er was ruzie met de ontevreden familie van een cliënt	nee	ja	Uitzoeken waar de ruzie over ging en of verdere actie gewenst is. Was er sprake van onvoldoende zorg? Waardoor kwam dat dan?

 Ik sprak mijn collega aan op een slordigheid, maar het kon haar echt niet schelen	nee	?	Wat voor slordigheid was het? Waar komt die onverschilligheid vandaan?
 Mijn collega was onvindbaar, ineens van de groep verdwenen	nee	?	Waarom was ze weg?
 Ik heb de neiging om langzamer werken, anders lijkt het of ik niets te doen heb	nee	ja	Kijken waar de werkzaamheden nu uit bestaan en eventueel aanpassen, uitzoeken waar/hoe de medewerkers goed kan worden ingezet
 De dag schiet niet op	nee	?	Was er niets te doen? Hoe kwam dat? Is dat altijd zo?
 Ik verveel me op het werk, de dingen die ik geleerd heb kan ik niet toepassen	nee	ja	Kijken wat er aan de hand is, gesprek voeren met de medewerker. Letten op een goede match tussen deskundigheidsniveau en werkzaamheden, ook bij de werving van nieuwe medewerkers
 Om de schijn van drukte op te houden, zit mijn collega lang telefoneren en heeft hij allerlei onduidelijke stapels papier op zijn bureau gelegd	nee	?	Waar komt dit beeld vandaan?
 Ik zie mijn collega de hele dag internetten, maar of dat wat met het werk te maken heeft??	nee	?	Waarom zit de collega te internetten en wat is de relatie met het werk?
 Het is irritant dat mijn collega steeds komt vragen wat er nu gedaan moet worden	nee	?	Kijken waardoor het komt: te weinig werk, niet goed weten wat van hem verwacht wordt, onduidelijkheid over de functie of eigen verantwoordelijkheid, onzekerheid?
 Toen ik zoals afgesproken voor een gesprek bij een cliënt kwam, zag ik dat mijn collega dat ongevraagd had overgenomen	ja	?	Uitzoeken en afstemmen wie wat doet, Als er dingen dubbel gebeuren is dat zonde van de tijd
 Er zijn te veel medewerkers aanwezig tijdens de rustige avonddienst, ik vind het vele gekletst tijdens de avonddienst vervelend	ja	ja	We hebben dit eerder gehoord. We komen op andere tijden mensen tekort, andere dienstbezetting regelen? Te veel geklets houdt mensen ook van het werk. Bespreken in het team
 Medewerkers van onze afdeling zijn vaak weg voor een lange rookpauze	nee	ja	Afspraak over maken, wat is redelijk? Gaat het niet ten koste van collega's of het werk? Wat is het minimum aantal medewerkers dat op de afdeling moet blijven tijdens pauzes?

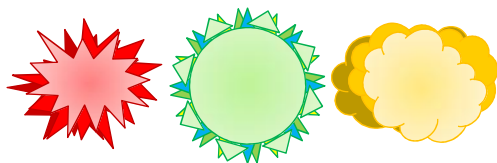
 Mijn collega probeert steeds de meer interessante diensten te krijgen, daardoor blijft er minder leuk werk voor mij over	nee	ja	Uitzoeken, dit is niet goed voor de onderlinge verhoudingen. Nalopen en bespreken hoe de dienstenverdeling over medewerkers in het rooster is geregeld.
 We hebben afspraken gemaakt voor de activiteiten tijdens de feestdagen, dat is fijn omdat iedereen dan weet wat hij moet doen en dat kan voorbereiden	ja	ja	Kunnen we dit ook voor andere activiteiten zo regelen? Als we het langer van tevoren kunnen afstemmen is dat wel zo prettig voor iedereen. We kunnen er zelfs langer van tevoren dan in de planning van het rooster rekening mee houden.
 Er was vandaag tijd voor iets extra's	nee	ja	Hoe kunnen we meer van deze momenten creëren?
 Iedereen was op tijd voor het overleg	ja	ja	Moeten we zo houden, want het scheelt tijd, ergernis en komt de sfeer ten goede, Pluim!
 Ik heb vandaag zonder gehaast alles af gekregen	nee	ja	Goed voor plezier in het werk, signaal dat er een goede balans tussen werk en inzet was
 Fijn dat we elkaar hebben geholpen	nee	ja	Het is goed op elkaar te kunnen vertrouwen











Flexbehoeften en inzetbaarheid

Signaal	Urgent?	Belangrijk?	Waarom?
 Zoals zo vaak moest ik vandaag weer langer doorwerken dan afgesproken	ja	ja	Wat was de reden voor dit langere doorwerken, wie heeft dit aan de medewerker gevraagd? Dit moet anders opgelost worden, anders gaan medewerkers uitvallen en komt de zorg in de knel.
 We moeten zoveel doen, en alles is belangrijk, hoe moeten we nu kiezen wat we het eerst moeten doen?	nee	ja	Bespreken wat we doen in tijden van grote drukte, welke prioriteiten er zijn en wie verantwoordelijk is. Nalopen of de bezetting voldoende is en de inzet betrouwbaar.
 Ik heb vandaag weer een berg overwerk moeten doen	ja	ja	Als het overwerk structureel is, moet er een structurele oplossing gezocht worden. Oorzaken van het overwerk?
 Het is lastig werken als er telkens andere flexwerkers komen om ons te helpen met het vele werk	nee	ja	Zorgen dat er meer continuïteit komt, andere flex organiseren?
 We hebben vanwege de drukte extra medewerkers gekregen, maar het kost wel veel tijd kwijt om iedereen in te werken	ja	ja	Tijd inplannen voor inwerken en daarover afspraken maken
 Mijn collega heeft een smoes verzonnen om op de gewone tijd naar huis te kunnen, daarom moesten anderen langer blijven	nee	nee	Is de ingezette capaciteit op het team voldoende voor het werk en eventuele onvoorziene drukte? Wel vervelend als deze collega dat vaker zou doen, het is niet echt collegiaal. Letten op de sfeer in het team, meer contact met de medewerkers op de afdeling houden.
 Ik heb het gevoel altijd de pineut te zijn als er een collega ziek wordt	nee	ja	Bespreken hoe we uitval van medewerkers opvangen, hoe we flexibele beschikbaarheid in ons team regelen
 Tijdens de schoolvakanties gaan veel collega's met tegenzin naar het werk	nee	ja	Vakantie regeling met het team bespreken en afspraken over maken

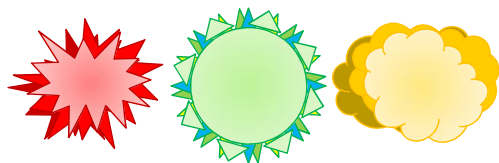
 <p>In ons team willen we graag iets extra's doen voor onze cliënten</p>	nee	ja	Zorgen dat dit gestimuleerd en gewaardeerd wordt, ruimte voor bieden
 <p>Mijn collega is met plezier een paar uur voor mij ingesprongen omdat ik onverwacht naar de tandarts moest, ze vond het fijn om iets terug te doen</p>	nee	ja	Goed voor de onderlinge verhoudingen, je kunt niet alles plannen.
 <p>Ondanks de epidemie hebben we met elkaar alles in goede banen geleid en alle cliënten rustig kunnen helpen</p>	ja	ja	Goed dat het team zo flexibel is en echte prioriteiten kunnen stellen en de rust bewaren. Waarom lukt dat zo goed in dit team? Kunnen anderen ervan leren?









Werk en regelmogelijkheden

Signaal	Urgent?	Belangrijk?	Waarom?
 Ik merkte voor de zoveelste keer dat mijn collega andere dingen doet dan we hadden afgesproken, maar zij zegt dat ze dat van de TL moet doen	ja	ja	Bespreken hoe het komt dat de afstemming niet klopt. Slechte afstemming is een kostenpost en is ook slecht voor het humeur
 Een cliënt was verdrietig, maar ik had geen tijd om daar aandacht aan te geven	nee	ja	Kijken hoe we voor bepaalde situaties iets kunnen regelen, wat extra tijd kunnen vrijmaken. Wat is de ruimte voor de medewerker om zelf te kiezen wat belangrijk is op dat moment?
 Ik zie er tegenop om cliënt x te helpen omdat hij steeds allerlei sexueel getinte opmerkingen naar mij zit te maken	ja	ja	Het is belangrijk om snel te weten wat er is gebeurd. Vertrouwenspersoon inschakelen. Zorgen dat er meteen een praktische oplossing komt voor het werken bij de cliënt. Is er een zorgweigeringsprotocol?
 Ik zou niet weten hoe ik de lastige cliënt goed kan helpen en hoe ik meer problemen moet voorkomen	ja	ja	We moeten weten wat er is gebeurd. Heeft de medewerker genoeg bevoegdheid/kennis/ervaring om de situatie aan te kunnen?
 Mijn collega probeert steeds werk en verantwoordelijkheid naar mij af te schuiven	ja	ja	Heldere afspraken over taken en verantwoordelijkheden zijn nodig voor een goede werkafstemming en transparante verhoudingen
 Ik ben bang om fouten te maken, daarom wil ik mijn werk heel precies doen. Mijn collega vindt dat onzin en tijdrekkerij	nee	nee	We moeten goed afspreken waar het werk aan moet voldoen, goed is goed genoeg
 Mijn collega let op allerlei pietluttige zaken (zoals een vuil kopje dat is blijven staan). Ik vind aandacht voor de cliënt belangrijker	nee	nee	Prioriteiten met de medewerkers bespreken. Wat de een pietluttig vindt, kan de ander zien als een gezondheidsrisico. Afspraken maken over het opruimen
 Ik zie een collega soms uit verveling zelf verzonnen taken	nee	nee	Mensen inzetten vanuit de eisen die het werk stellen, afgestemd op variaties in het werkaanbod. Zorgen dat

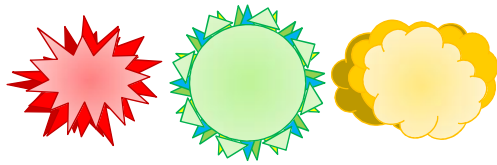
uitvoeren (zoals onnodig een archief op orde brengen)			medewerkers zinnige dingen doen, contact met medewerkers onderhouden, rondlopen op het werk, kijken wat medewerkers doen, in gesprek gaan met medewerkers
 Het was fijn om steun te krijgen van mijn collega toen er wat fout ging	nee	ja	Stimuleren collegiaal gedrag is belangrijk, aandacht aan geven.
 Ik vond het leuk om een compliment te krijgen van mijn teamleider	nee	ja	Kijken met een positieve blik naar wat mensen doen leidt tot betere resultaten. Blijven letten op een goede werksfeer
 Ik ben trots op mijn werk, het maakt echt wat uit in het leven van mensen wat ik doe	nee	Ja	Waarde van het werk delen met elkaar is goed, geeft energie, laat mensen zien wat ze zelf kunnen
 Het was vandaag best druk, maar ik heb zelf goede prioriteiten kunnen stellen	nee	ja	Ruimte voor eigen oplossingen geven, medewerkers stimuleren om die zelf te bedenken en toe te passen zorgt voor soepele flexibiliteit. Duidelijk zijn over de speelruimte daarbij.











Planning en afstemming werk-privé

Signaal	Urgent?	Belangrijk?	Waarom?
 <i>Ik zie mijn collega wel erg vaak te laat komen</i>	nee	ja	Aandacht voor ongewenst gedrag: klopt de waarneming, waarom komt de medewerker te laat? Wat is er aan te doen, wat moet er gebeuren om dit niet tot cultuur te laten verworden?
 <i>Vandaag was mijn collega voor de zoveelste keer niet aanwezig zonder dat we dat wisten. Moesten we weer van alles improviseren</i>	ja	ja	De medewerker had toestemming in verband met een ziek kind. Helderheid in het team hierover leidt tot meer begrip, daar moet wat aan worden gedaan. Zicht op oorzaken voor uitval geeft ruimte voor oplossingen van bezettingsproblemen. Daarmee aan de slag gaan.
 <i>Mijn collega wil altijd dezelfde diensten wegruilen</i>	nee	nee	Overleggen wat de reden is, of die acceptabel is, dan zoeken naar een passende oplossing voor de uitval
 <i>Ik zie dat mijn collega wit ziet van moeheid, ze heeft een veeleisende thuissituatie, en verricht daarnaast ook nog mantelzorg voor haar buurvrouw</i>	nee	ja	Stimuleren dat medewerkers op tijd aan bel trekken, zorgen dat ze ruimte hebben om bijvoorbeeld mantelzorgtaken met het werk te combineren
 <i>Mijn collega zei dat het toch niet uitmaakte als ze wat later komt of eerder weggaat af en toe, er is toch niets te doen</i>	nee	ja	Als het klopt is er sprake van oneigenlijk verzuim. Hoe is dat dan zo gegroeid. In ieder geval ervoor zorgen dat er meer zicht komt op het werk en wie dat moet uitvoeren. Controleren of iedereen zijn geplande diensten werkt en medewerkers aanspreken op hun arbeidsvoorwaardelijke verplichtingen.
 <i>We hebben een fijn team en zijn goed op elkaar ingespeeld in de loop van de tijd, niemand is van plan om weg te gaan</i>	nee	ja	Een hecht team kan vaak zelf veel zelfstandig regelen, waardoor het management meer op afstand kan blijven. Wel regelmatig bekijken hoe het met het werk en het team loopt. Werkkaders en eventuele problemen bespreken


 Ik ga thuis straks iets leuks doen met mijn kinderen	nee	ja	Het is belangrijk om afstand te kunnen nemen van het werk, dat voorkomt werkstress
 Ik heb de zaken thuis goed op orde: een fijne oppas en een flexibele partner	nee	ja	Als de werksituatie in balans is met de privé situatie en goed is georganiseerd, is de kans op stress minder en is er meer aandacht voor het werk.
 Gisteravond ben ik gezellig uit geweest met vrienden, helemaal niet aan het werk gedacht!	nee	ja	Zorgen voor voldoende, regelmatige momenten in rooster voor sociale contacten is belangrijk



Inzet van energiebronnen

Signaal	Urgent?	Belangrijk?	Waarom?
 Er werd vandaag weer veel gemopperd op de leiding	ja	ja	Als het gemopper structureel is, gaat iedereen erin geloven. Klachten moeten bespreekbaar zijn en er moet actie op ondernomen worden. Wie daarna nog moppert, trakteert op appeltaart
 Ik voelde me steeds moe, het lukt me niet om goed uit te rusten ook al ga ik vroeg naar bed	ja	ja	Structureel moe zijn, niet uitrusten kunnen signalen van stress of burn-out zijn. Uitzoeken wat er aan de hand is
 Ik vind het geklaag van mijn collega over van alles en nog wat erg vervelend	ja	ja	Klagen kan een vorm van aandacht vragen zijn. Zou dat ook anders kunnen, door het nadenken over oplossingen te stimuleren en daarmee aan de slag te gaan?
 Mijn collega vertelde dat ze 's nachts vaak wakker ligt omdat ze zich zorgen maakt over enkele cliënten	ja	ja	Problemen met cliënten moeten in het team of met de leidinggevende besproken worden. Omvorming tot persoonlijke problemen moet worden voorkomen
 Mijn collega deed vandaag weer eens raar tegen me het lijkt wel of ze jaloeers is. Maar ik weet niet waardoor dat komt	nee	?	Iemand kan wel eens een humeur hebben, direct uitpraten helpt
 Ik merk dat er allerlei vervelende verhalen over collega's worden vertelt	ja	ja	Dit is geen incident, boven tafel krijgen wie hieraan meedoen en waarom. Dan aanpakken
 Ik heb enkele collega's die er meer niet dan wel zijn. Ze zijn wel heel vaak ziek.	ja	ja	Het lijkt op een opbouw van klachten en uitval, het risico bestaat dat het team als geheel daardoor overbelast raakt. Uitzoeken wat de omvang en oorzaken van de uitval zijn.
 Mijn collega is vandaag huilend vertrokken, niet meer in staat om de dienst af te maken	ja	ja	Contact leggen met de medewerker, eventueel een vertrouwenspersoon of begeleiding regelen

 Je kunt tegen sommige collega's niets zeggen, ze zijn gelijk boos en gaan dan tegen jou tekeer, maar het zijn vaak ruzies om niets	ja	ja	Wat is de oorzaak van deze prikkelbaarheid? Is er voldoende rusttijd tussen de diensten, kunnen medewerkers pauzes nemen? Is er sprake van persoonlijke overbelasting?
 Ik had de hele dag last van rugpijn	ja	ja	Lijkt op een signaal van overbelasting, niet laten voortduren. Worden de hulpmiddelen goed gebruikt?
 Het is voor mij slecht te regelen om in het weekend te werken, het komt de sfeer thuis niet ten goede	ja	ja	Voor het behoud van de inzetbaarheid van de medewerker kijken hoe dit opgelost kan worden (andere werktijden, ander team, ander werk....)
 Ik heb een collega die alleen maar negatieve verhalen vertelt over gebeurtenissen tijdens het werk, kan dat niet stoppen?	ja	ja	Heeft een negatieve uitstraling naar andere medewerkers. Eerst checken wat ervan waar is
 Er is een sfeer van onderling wantrouwen, iedereen let te veel op elkaar en kijkt elkaar vervelend op de vingers	ja	ja	Wat is hier aan de hand? Hoe gaan we eigenlijk om met het maken van fouten?
 Tijdens de koffiepauze bleef iedereen lusteloosheid zitten, niemand had ergens zin in.	nee	nee	Er was een aanwijsbare oorzaak die niets met het werk te maken had
 Er is te weinig te doen, ik kom naar het werk omdat het moet, niet omdat het nuttig is	ja	nee	Niet direct van belang voor de uitvoering van het werk, maar er moet wel snel iets aan gedaan worden
 Er is een soort luiheid binnen ons team, niemand heeft haast of vindt iets belangrijk genoeg om zich ervoor in te spannen	nee	ja	Uitzoeken waardoor deze lusteloosheid komt, is er een consequente manier van leidinggeven en waarderen van het werk?
 Het is leuk om mijn collega de grappige, positieve verhalen over haar thuisfront te horen vertellen	nee	ja	Het is goed voor de werksfeer, geeft energie en plezier
 Ik ben een enthousiaste sportbeoefenaar	nee	nee	Het is positief als iemand sport, goed voor het herstel na het werk. Daar moet ruimte voor zijn.
 Ik verheug me op mijn werk, er is altijd wat te lachen, en met een grap halen we de scherpe kantjes weg	nee	ja	Een positieve cultuur moet je koesteren, stimuleren

 We hebben vandaag een prettig overleg over het werk gehad, zo zie je dat we allemaal onze goede kanten hebben en waardevol zijn voor ons team	nee	ja	Belangrijk om steeds weer opnieuw aandacht te geven aan medewerkers en hoe ze hun werk doen, te bekijken welke ideeën er zijn om zaken te verbeteren en hoe die uitgevoerd kunnen worden.
 Fijn om te zien dat onze leerlingen zich zo goed ontwikkelen	ja	ja	Erg belangrijk voor de instroom van goede medewerkers in de nabije toekomst. Hoe houden we dat zo?
 Ik heb vrolijke, gekke, energieke collega's	nee	ja	Plezier in het werk en op het werk is belangrijk om het werk vol te kunnen houden, compliment!
 Mijn teamleider heeft vandaag met ons meegewerkt, en heeft laten zien dat ze zeer betrokken is bij het werk	ja	ja	Belangstelling bestaat uit meer dan een gesprek, het moet ook zichtbaar zijn in daden
 Er ging iets fout, maar we hebben het samen goed opgelost	ja	ja	Ruimte voor eigen spankracht en samenwerking heeft tot een goede oplossing geleid. Wel uitzoeken hoe zo'n fout voorkomen kan worden
 We hebben elkaar eerlijk en open over het werk aangesproken en een betere taakverdeling met elkaar afgesproken	ja	ja	De lucht is geklaard, iedereen is blij dat de problemen zijn besproken en tot betere afspraken hebben geleid
 Ik heb een cliënt blij gemaakt	ja	ja	Dit zijn de krenten in de pap, hier gaat het uiteindelijk om. Hoe meer hoe beter: wat is daarvoor nodig?
 Ik heb een mooi afscheid meegemaakt	ja	ja	Als je emotionele gebeurtenissen goed kunt afsluiten, kun je ze een plek geven en verder gaan
 Ik heb een goed nieuw idee in de praktijk gebracht	nee	ja	Het goede resultaat was belonend, dat geeft zelfvertrouwen