

# Gesprekskaart Werkdruk

## Waarom deze gesprekskaart?

De huisartsenzorg is een prachtige sector om in te werken. Nergens staat de persoonlijke patiëntenzorg zo centraal als in dagpraktijken, huisartsenposten, gezondheidscentra en zorggroepen. De vraag naar huisartsenzorg is in de afgelopen jaren flink gegroeid en de zorgvraag is daarbij ook complexer geworden.

Veel medewerkers ervaren een hoge werkdruk: een onbalans tussen de eisen die aan hen worden gesteld en hun mogelijkheden om het werk goed uit te voeren. Een te hoge werkdruk kan leiden tot werkstress. En langdurige stress heeft een negatief effect op het functioneren en de werksfeer, en kan gezondheidsklachten, ziekteverzuim en burn-out veroorzaken.

Het is dus in het belang van medewerker en werkgever om een te hoge werkdruk tijdig aan te pakken. Maar hoe? Werkdruk wordt vaak gezien als een lastig grijpbaar probleem. Deze gesprekskaart is een hulpmiddel voor het goede gesprek over werkdruk, en biedt inzicht in mogelijke oorzaken en oplossingen.

De gesprekskaart kan succesvol worden ingezet wanneer werkdruk als probleem wordt gesignaleerd, en als medewerker en leidinggevende de bereidheid hebben om met de uitkomsten van het gesprek aan de slag te gaan. De gesprekskaart is geschikt voor het een-op-eengesprek en voor bespreking in teamverband. Het is van belang dat alle deelnemers over deze gesprekskaart beschikken en zich kunnen voorbereiden.



## Mogelijke oorzaken van werkdruk

### Werkinhoud

- Veel werk
- Werk waaraan hoge eisen worden gesteld
- Werk met een hoge moeilijkheidsgraad
- Te veel of te weinig variatie
- Emotioneel belastend werk

### Werkcontext

- Onduidelijkheid over of veranderingen in taken
- Onduidelijkheid over werkprocessen en -procedures
- Niet ongestoord kunnen werken
- Onprettige werksfeer of stijl van leidinggeven
- Onzekerheid over je baan

### Regelmogelijkheden

- Geringe 'speelruimte'
- Weinig vrijheid om de eigen tijd in te delen
- Gebrek aan praktische hulp door leidinggevende
- Gebrek aan praktische hulp door collega's
- Weinig inspraak



## Individuele factoren

- Stressbestendigheid
- Andere mentale en lichamelijke eigenschappen
- Kennis en vaardigheden
- Mate waarin de medewerker gebruikmaakt van de beschikbare regelmogelijkheden
- Omstandigheden in de privésituatie



## Buffers

- Aandacht van leidinggevende
- Aandacht van collega's
- Waardering en beloning
- Herstelmogelijkheden
- Ontwikkelingsmogelijkheden

## Mogelijke oorzaken en hulpbronnen

Er zijn in de huisartsenzorg veel vacatures die lastig vervuld kunnen worden, ondanks alle inspanningen om nieuwe medewerkers te werven. De personeelstekorten zijn een belangrijke oorzaak van werkdruk, maar 'te veel werk voor te weinig mensen' is niet het enige. Bovenstaand schema geeft de belangrijkste mogelijke oorzaken van werkdruk, individuele factoren die van invloed zijn bij het ervaren van en het omgaan met werkdruk, en buffers die de druk (deels) kunnen compenseren.

Op de volgende pagina staan de vijf oorzaken van werkdruk die (volgens diverse onderzoeken) in de huisartsenzorg vaker dan gemiddeld voorkomen, met mogelijke oplossingen.

De punten waarop de huisartsenzorg gemiddeld juist positief scoort, zijn: een goede mate van variatie, duidelijkheid over taken en werkprocessen/-procedures, baanzekerheid, ontwikkelingsmogelijkheden, en praktische hulp en aandacht van collega's en de leidinggevende.

## Gespreksvragen

1. Bij welke signalen bij jezelf merk je dat het (werk) te veel wordt? En wat merken anderen aan jou?

### Bekijk het schema met mogelijke oorzaken en hulpbronnen

2. Wat zijn voor jou de belangrijkste oorzaken van werkdruk?
3. Hoe ga jij om met werkdruk? Welke rol spelen individuele factoren daarbij?
4. In hoeverre wordt je werkdruk verlicht door de genoemde buffers?

### Bekijk het overzicht met de belangrijkste oorzaken in de huisartsenzorg en mogelijke oplossingen

5. Welke van de genoemde oplossingen spreken aan?
6. Welke andere oplossingen kunnen we bedenken?

### Afspraken

7. Met welke punten gaan we concreet aan de slag?
8. Wat kun jij zelf doen en wat heb je van je leidinggevende of anderen nodig?

# De belangrijkste oorzaken van werkdruk in de huisartsenzorg en mogelijke oplossingen



## Veel werk

- Maak op basis van praktijkgegevens een realistische raming van de hoeveelheid werk voor de verschillende functies en de verdeling over het jaar, en stem de capaciteit daarop af.
- Organiseer werk en vakantie zo, dat medewerkers niet structureel overwerken.
- Zorg voor een goede werkplanning. Houd daarbij rekening met uitloop, interne afstemming en afstemming met andere organisaties (bijv. thuiszorg).
- Zorg ervoor dat (extra) taken evenwichtig over de medewerkers worden verdeeld, in overleg en rekening houdend met kwaliteiten en voorkeuren.
- Verminder de administratieve last door een goede digitale ondersteuning van werkprocessen.
- Regel tijdig extra ondersteuning bij piekdruk en uitval, in de vorm van hulp door collega's of externe inhuur (bij voorkeur vaste invalkrachten).



## Niet ongestoord kunnen werken

- Ga na wat medewerkers in bepaalde functies nodig hebben bij het doen van geconcentreerd werk.
- Onderzoek welke mogelijkheden de bestaande ruimte biedt voor het creëren van rustige werkplekken. Denk bijv. aan een 'niet storen'-plek, tussenschermen en geluiddempende maatregelen.
- Plan tijdsblokken in voor grote klussen, met zo min mogelijk verstoringen van telefoon, e-mail, appjes etc.



## Weinig vrijheid om de eigen tijd in te delen

- Bespreek de mogelijkheden om bij de individuele werktijden rekening te houden met de verschillende wensen.
- Overweeg de mogelijkheden van moderne technologie (bijv. terugbelsystemen, e-consult).
- Plan pauzes in en houd die vrij van werk.
- Zorg voor voldoende capaciteit, zodat medewerkers hun vakantiedagen kunnen opnemen.
- Kom in overleg tot een optimale planning van de vakanties, rekening houdend met het werkaanbod en de verschillende wensen.
- Zorg ervoor dat medewerkers het werk tijdens hun vakantie kunnen loslaten (bijv. geen zakelijke telefoon, e-mails en groepsapps) en echt kunnen ontspannen. (Door het patiëntgebonden karakter van het werk zijn de mogelijkheden om de eigen werktijd in te delen beperkt.)



## Werk met een hoge moeilijkheidsgraad

- Zorg ervoor dat medewerkers functies vervullen die goed aansluiten bij hun kwaliteiten. Maak zo nodig afspraken over bij- of omscholing.
- Organiseer voldoende afwisseling in werkzaamheden, ook tussen gemakkelijke en moeilijke taken, bijv. door taakrotatie.
- Creëer de mogelijkheid om te herstellen na een inspannende taak, in de vorm van pauze of ontspanning.
- Zorg voor praktische hulp door collega's bij moeilijke werkzaamheden.
- Bevorder aandacht voor elkaar, bijv. door informele contactmomenten zoals samen koffiedrinken of lunchen.



## Emotioneel belastend werk

- Werk aan een cultuur waarin je veilig kunt aangeven dat je sommige situaties moeilijk vindt.
- Zorg ervoor dat medewerkers met elkaar kunnen praten over emotioneel belastende gebeurtenissen, en biedt opvang en nazorg bij incidenten.
- Bespreek met medewerkers aan wie zij graag hun verhaal kwijt willen (vertrouwenspersoon).
- Zorg voor een plek waar medewerkers zich even kunnen terugtrekken om rustig te praten.
- Regel dat er bij calamiteiten altijd iemand bereikbaar is en dat medewerkers daarvan op de hoogte zijn.

*NB Sommige oplossingen zijn in kleine praktijken/organisaties lastig te realiseren.*