

**F**usies en reorganisatie zijn aan de orde van de dag in de sector Woondiensten. Deze ontwikkelingen hebben gevolgen voor de taken en posities van werknemers en kunnen werkdruk geven. Maar vooral door de aard van het werk komen werkdruk, agressie en geweld regelmatig voor. Want werknemers van woningcorporaties hebben veel contact met klanten, soms ook in de privésfeer van de klant.

Sinds de wijziging van de Arbowet per 1 januari 2007 zijn werkgevers verplicht een beleid ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting, afgekort PSA, te voeren. Onder PSA valt niet alleen het risico 'werkdruk'. Ook risico's als 'agressie & geweld', 'intimidatie' en 'pesten' komen onder psychosociale arbeidsbelasting aan de orde. Voor veel bedrijven is het nieuw hier structureel aandacht aan te besteden. Hetzelfde geldt voor ondernemingsraden. Informatie over het onderwerp en tips hoe hiermee aan de slag te gaan kunnen helpen om met werkdruk om te gaan.

## ONDERZOEK ARBEIDSINSPECTIE

De Arbeidsinspectie heeft in 2008 onderzoek gedaan naar de werkomstandigheden en werkdruk binnen de sector Woondiensten. Binnenkort verwacht FNV Woondiensten de resultaten hiervan. Al geruime tijd zijn er echter signalen dat werkdruk een probleem in de sector is. De bond vindt het belangrijk dat corporatiemedewerkers gezond hun werk kunnen doen. Daarom heeft de bond het initiatief genomen voor een pilot Werk-

## Meldpunt werkdruk en agressie

Uit het rapport 'Arbeidsmarkt woningcorporatie' 2007/2008 van TNO blijkt dat veel medewerkers van corporaties ontevreden zijn met hun werksituatie. Een kwart wil zelfs ander werk, dat is twee keer zoveel als het gemiddelde van Nederland. Ook uit de onlangs door FNV Woondiensten gehouden cao-enquête komen veel signalen inzake werkdruk en agressie. Werkgevers zien er weinig in. FNV Woondiensten heeft daarom nu een meldpunt opengesteld 'Werkdruk & Agressie'. Hebt u of een collega ook stressvolle ervaringen met werkdruk en/of agressie? Meld dit dan! Met uw reacties kan de bond de druk op de werkgevers verhogen om hier snel extra middelen en maatregelen op te gaan inzetten. Het liefst vastgelegd in de nieuwe cao!

drukvoorziening, die wordt uitgevoerd door het CRS Centrum (Chronische Stress Reversal). Doel is om mensen met veel werkdruk of stress gratis voorlichting, advies en begeleiding te geven. Op de website van CSR Centrum kunnen werknemers thuis alvast de stresstest doen, via [www.csrcentrum.nl/cms/node/csr.1](http://www.csrcentrum.nl/cms/node/csr.1). Ze kunnen dan zien of ze in de gevarezone zitten en vinden er informatie en tips om roofofbouw te voorkomen.

## INDIVIDUELE COACHING

Maximaal dertig mensen kunnen zich aanmelden voor de individuele begeleiding om de gevolgen van werkdruk aan te pakken en te leren voorkomen. FNV Woondiensten betaalt voor tien leden het traject en Stichting Fonds Leren en Ontwikkelen Woningcorporaties (FLOW) financiert twintig trajecten. Deelnemers krijgen gratis individuele begeleiding door een coach van CSR Centrum. Deze begeleiding is anoniem en de werkgever wordt hierover dus niet geïnformeerd. Deelnemers krijgen een Energie CheckUp: hoe staat het met de energiebalans en

de klachten? Ook krijgen ze een psychofysiologische meting met biofeedback-apparatuur. Daarbij worden lichaamsfuncties gemeten die te maken hebben met inspanning en herstel van het lichaam (zoals hartslag, spierspanning en ademhaling). Een monitor laat zien hoe het lichaam reageert op lichte mentale belasting en hoe het zich na die belasting weer herstelt.

## ENERGIE MANAGEN

In het Energiemanagement-traject leert een coach van CSR Centrum mensen hoe zij stresssignalen kunnen herkennen en wat ze ermee moeten doen. Ook worden er leefstijl- en gedragsadviezen gegeven. Bijvoorbeeld: 'nee'durven zeggen, goed leren plannen, prioriteiten stellen, op tijd pauze nemen en tijd vrij maken voor leuke dingen. Het coachingstraject bestaat uit maximaal tien sessies. Hoeveel sessies nodig zijn is afhankelijk van de klachten en de snelheid van herstel van de deelnemer. ☺

## Wat is werkstress?

Werkdruk geeft een prikkeling om harder te werken. Iemand is alert en ingespannen bezig en krijgt daardoor meer gedaan. Maar vaak onder druk werken vraagt veel van het lichaam. Er stroomt continu veel adrenaline door het bloed, waardoor het hart sneller klopt, de spieren zich aanspannen en de adem versnelt. Na extra inspanning moet extra herstel volgen. Het is net als met topsport: na een topprestatie moet er tijd zijn voor rust, anders tel je een volgende keer niet meer mee. Als die rust er steeds niet is, wordt roofofbouw gepleegd op het lichaam en dat kan tot allerlei stressklachten leiden. Dat zit niet 'tussen de oren' maar is lichamelijk. Overbelasting door werk begint klein en sluipt er langzaam in.

## AANMELDEN

Opgeven voor de individuele begeleiding in Energiemanagement? Bel dan naar CSR Centrum, telefoon 020-4707004 of mail naar [info@csrcentrum.nl](mailto:info@csrcentrum.nl). Eerst meer informatie over deze pilot? Kijk dan op de site van FNV Woondiensten. Meer informatie over de methode van CSR Centrum op [www.csrcentrum.nl](http://www.csrcentrum.nl)