

volandis.nl

Werk veilig. Houd plezier. Kijk vooruit.

Werkwijzer Preventiezorg

Werkdruk en stress

Oktober 2026

volandis
bewust werken wérkt

Toelichting

WE HEBBEN EEN STAPPENPLAN GEMAAKT OM JE TE ONDERSTEUNEN BIJ DE DIAGNOSTIEK , DE (PREVENTIE) ZORG EN DE EVALUATIE VAN EEN WERKNEMER DIE KLACHTEN ERVAART DOOR WERKDRUK EN (WERK) STRESS. STRESS KAN VOORTKOMEN UIT WERKDRUK MAAR KAN OOK HET GEVOLG ZIJN VAN PERSOONLIJKE OMSTANDIGHEDEN EN PERSOONLIJKE KENMERKEN. ALS STRESS HET GEVOLG IS VAN HET WERK DAN SPREKEN WE OVER WERKSTRESS. WE NOEMEN HET STRESS ALS DE OORZAAK LIGT BIJ PERSOONLIJKE OMSTANDIGHEDEN OF -KENMERKEN.

De diagnostische regel is een algoritme dat vragen over werkdruk en ervaren stress berekent. Een ongunstig signaal uit de diagnostische regel werkdruk en stress in het PAGO of spreekuur bedrijfsarts vormt het begin. Is er meer aan de hand bij deze werknemer ‘at risk’? Na één of twee diagnostische gesprekken stel je de diagnose of werkdiagnose vast. Daarop volgt je advies en beleid.

Je ondersteunt de werknemer met je collega’s vanuit de arbodienst of je verwijst door naar goede coaching en zorg. Tegelijk verken je de factoren die op en rond het werk hebben bijgedragen. Deze werkwijzer helpt je om daar verbetering in aan te brengen. Bronaanpak vormt immers de beste preventiezorg.

Werkwijzer

De werkwijzer ‘preventiezorg bij werkdruk en stress’ is ingedeeld in 6 stappen. Je kunt via de hyperlinks navigeren.

Stap 1: Van signaal naar diagnostiek
Stap 2: Verdieping diagnostiek
Stap 3: Vaststellen diagnose of werkhypothese
Stap 4: Het actieplan
Stap 5: Uitvoering actieplan
Stap 6: Bronaanpak (preventie op het werk)

Inhoud

Toelichting 2

1 | Stap 1: Van signaal naar diagnostiek 5
- A Basisinformatie werknemer en werkgever 5
- B Kennismaking, je eerste indruk van de werknemer 5
- C Informatie uit het PAGO of spreekuur 5
- D Maak een professionele afweging 5
- E Verdieping diagnostiek, bio-psychosociaal 5
- F Conclusie en inschatting 6

2 | Stap 2: Verdieping diagnostiek 7
- A Benut het DIA-adviesgesprek 7
- B Vervolgconsult bedrijfsarts 7

3 | Stap 3: Vaststellen diagnose of werkhypothese 8
- A Werkdruk en/of stress, zonder psychische klachten 8
- B Werkdruk en/of stress, met spanningsklachten (P109) 8
- C Stressgerelateerde stoornis = surmenage/overspannen of aanpassingsstoornis (P619) 8
- D Stressgerelateerde stoornis = burn-out of aanpassingsstoornis (P611) 8
- E Psychopathologie 8
- F Ernstige psychopathologie (psychiatrie) 9
- G Meerdere diagnosen en/of andere probleemgebieden 9

4 | Stap 4: Het actieplan 10
- A Werkdruk en/of stress, zonder psychische klachten 10
- B Werkdruk/werkstress, met spanningsklachten (P109) 10
- C Stressgerelateerde stoornis = surmenage/overspannen of aanpassingsstoornis (P619) 10
- D Stressgerelateerde stoornis = burn-out of aanpassingsstoornis (P611) 10
- E Psychopathologie 10
- F Ernstige psychopathologie (psychiatrie) 11
- G Meerdere diagnosen en/of probleemgebieden 11

5 | Stap 5: Uitvoering actieplan 12
A Vervolgactiviteiten individuele preventiezorg door de arbodienst 12
B E-health van Gezondeboel 12
C BetterWise 'CSR-coaching en bedrijfspsychologen' 12
D HSK 13
E Doorverwijzing vanuit HSK naar Basis GGZ bij Mentaal Beter 13

6 | Stap 6: Bronaanpak (preventie op het werk) 14

Bijlagen
Bijlage 1: De werkwijzer waaier voor de arboprofessional 15
Bijlage 2: Gesprekshulpmiddel voor werknemer en leidinggevende 17
Bijlage 3: Programma's E-health van 'Gezondeboel' 19
Bijlage 4: De diagnostische regel werkdruk/stress voor de bouw van SKB 20
Bijlage 5: Toelichting preventiezorg bij werkdruk en stress 22

Bronnen en literatuur 34

STAP

1 Van signaal naar diagnostiek

A Basisinformatie werknemer en werkgever

- Leeftijd.
- Beroep en opleidingsniveau (beroepsbeschrijving, arbeidsrisico's, werkbelasting).
- Werkgever (sector, bedrijfsgrootte, soort arbeidscontract, aantal dienstjaren).
- Ken je de werkgever? Heb je informatie uit de RI&E, het V&G-plan, het bedrijfsbeleid?

B Kennismaking, je eerste indruk van de werknemer

- Met welk werk ben je bezig? Welk bouwproject?
- "Hoe is de werksfeer met je collega's?" "Hoe is de relatie met je leidinggevende?"
- Bij een spreekuur bedrijfsarts: "Waarom heb je dit spreekuur gepland?"
- In een PAGO/DIA: "Waar wil je aandacht voor?" "Wat heb je nodig?"
- Voorgeschiedenis (medisch, psychisch), medicatie.
- "Heb je contact met een zorgverlener, een coach of andere hulp?"
- "Heb je je (deels) ziekgemeld? En zo ja: hoe lang werk je niet (volledig)?"
- "Sport je?" "Heb je andere lichamelijke activiteiten buiten je werk?"

C Informatie uit het PAGO of spreekuur

- Resultaten diagnostische regel werkdruk en stress.
  - Kijk naar de kleur van het stoplicht en naar de niveaus van werkdruk en stress.
  - Zoom in op de antwoorden van de losse vragen (PAGO⁺ vragenlijst of de Exceltool[1]).
  - Hoe staat het met de buffers en overige stressoren?
  - Bespreek de resultaten en antwoorden met de werknemer.
  - Hebben meer werknemers met hetzelfde werkprobleem te maken?
- Kijk bij een PAGO naar de WVI en AO-index, audiogram, longfunctie, ECG en lab-resultaten.
- Bevat het medisch dossier eerdere relevante informatie?

D Maak een professionele afweging

- Waar wil je de focus op leggen?
- Stem af met de werknemer.

E Verdieping diagnostiek, bio-psychosociaal

- "Hoe is in het algemeen je gezondheid?"[2] "Hoe verloopt je herstel na inspanningen?"
- "In welke mate heb je last van je gezondheidsklachten?"
- "Is je functioneren (in werk en privé) verminderd?"

1 De Exceltool voor werkdruk en stress kun je opvragen bij Volandis, afdeling IPZ, telefoonnummer: 0341-499299.
2 Zie vraag 15 van de PAGO⁺ vragenlijst

- Extra aandacht bij verstoorde werk-privébalans: “Bied je mantelzorg?”
- “Heb je geldzorgen, schulden?”
- Waren er life events? “Heb je te maken gehad met ingrijpende (stressvolle) gebeurtenissen?”
- “Vraag je je af of je door moet gaan met je huidige werk?”[3]
- “Denk je over twee jaar nog in staat te zijn je huidige werk uit te voeren?”[4]
- “Heb je steun van mensen om je heen?”
- “Drink je alcohol?” [5] Zo ja: “Hoeveel glazen per week?”
- “Gebruik je drugs?” Zo ja: “Welke gebruik je, en hoe vaak?”
- Hoe staat het met het zelfinzicht en de copingstijl?
- Denk aan OSAS bij snurken, ademstops en slaperigheid overdag.
- Denk aan verhoogde mentale belasting bij slechthorendheid.
- Denk aan overgangsklachten bij vrouwen.
- Wees alert op een verhoogd cardiovasculaire risico.

F Conclusie en inschatting

- Heb je genoeg informatie voor een diagnose of werkhypothese? Ga naar stap 3
- Is meer verdieping nodig?
  - Cao ‘Bouw & Infra’: benut het DIA-adviesgesprek: ga naar stap 2 A
  - Plan een vervolgconsult: ga naar stap 2 B

"Maak gebruik van de mogelijkheid voor een extra consult als je nog te weinig informatie hebt om een diagnose te stellen."



3 Zie vraag 95 van de PAGO⁺ vragenlijst
4 Zie vraag 43 van de PAGO⁺ vragenlijst
5 Zie vraag 48 van de PAGO⁺ vragenlijst

STAP

2 Verdieping diagnostiek

A Benut het DIA-adviesgesprek

- Organiseer een warme overdracht naar de DIA-adviseur.
  - Waar wil je extra aandacht voor?
    - Uitdiepen belastende werkfactoren?
    - Uitdiepen balans energiebronnen en werkeisen (het JD-R model)
    - Uitdiepen belastende privéfactoren?
    - De mate van zelfinzicht?
    - Ziet de werknemer mogelijkheden tot verbetering?
    - Hoe is de copingstijl van de werknemer?

- Terugkoppeling DIA-adviesgesprek
  - In een persoonlijk contact met de DIA-adviseur.
  - Via aantekeningen in het preventiezorgportaal.
  - Ziet de DIA-adviseur aanleiding voor een werkplekbezoek?

B Vervolgconsult bedrijfsarts

- Plan een vervolgconsult, kies desgewenst ter voorbereiding één van onderstaande opties en geef uitleg:
  - De 4DKL-vragenlijst invullen (voor angst, somatisatie en depressie).
  - De capability vragenlijst invullen (zeven werkwaarden voor de werknemer).
  - Een persoonlijke opdracht van de bedrijfsarts uitwerken.

- Vervolgconsult bedrijfsarts, opties voor de uitvoering:
  - Analyseer de antwoorden van de 4DKL met de Exceltool[1].
  - Bespreek de mismatches op de zeven werkwaarden.
  - Bespreek de persoonlijke opdracht.
  - Stel verdiepende vragen over de resultaten van de diagnostische regel. Een hulpmiddel hiervoor is het JD-R model, dat de balans weergeeft tussen taakeisen en energiebronnen. Een aantal onderwerpen staan hieronder:
    - Werksituatie: onduidelijke werkafspraken, veel veranderingen, onrecht, vertrouwen in de leiding, ontwikkelmogelijkheden
    - Werknemer: perfectionisme, vermijdingsgedrag, veerkracht, emoties, communicatieve vaardigheden
    - Privé: spillover werk-privé
    - Cultuur en maatschappij: etnisch culturele problematiek
  - Ziet de werknemer mogelijkheden tot verbetering?
  - Hoe is de copingstijl van de werknemer?
  - Is er aanleiding voor een werkplekbezoek?

2 A en/of 2 B gereed? Ga naar stap 3

1 De Exceltool voor werkdruk en stress kun je opvragen bij Volandis, afdeling IPZ, telefoonnummer: 0341-499299.

STAP

3 Vaststellen diagnose of werkhypothese

A Werkdruk en/of stress, zonder psychische klachten

- Heeft de werknemer behoefte aan een vervolgconsult en/of E-health?
- De werknemer wil zelf aan de slag en kan dit ook.

Ga naar stap 4 A

B Werkdruk en/of stress, met spanningsklachten (P109)

- Hoe beleeft de werknemer zijn of haar klachten?
- Is er een neergaande trend in functioneren?
- Hoe staat het met de mate van zelfinzicht en coping?
- Wil en kan werknemer zelf aan de slag of is stresscoaching nodig?

Ga naar stap 4 B

C Stressgerelateerde stoornis = surmenage/overspannen of aanpassingsstoornis (P619)

- Crisisfase, oplossingsfase of toepassingsfase? Zie NVAB-richtlijn psychische problemen.
- Hoe staat het met de mate van functioneren en ziekteverzuim?
- Welke hulp past bij de werknemer? Coaching of psychologische begeleiding?
- Hebben werkfactoren bijgedragen aan de klachten?

Ga naar stap 4 C

D Stressgerelateerde stoornis = burn-out of aanpassingsstoornis (P611)

- Meer dan 6 maanden disfunctioneren?
- Oplossingsfase of toepassingsfase? Zie NVAB-richtlijn psychische problemen.
- Heeft de werknemer al zorg, coaching of hulp?
- Ziekteverzuim, verzuimbegeleiding en re-integratie?
- Heeft een intake en psychologische begeleiding toegevoegde waarde?
- Hebben werkfactoren bijgedragen aan de klachten?

Ga naar stap 4 D

E Psychopathologie

- Gecombineerd met werkfactoren?
- Vooral door persoonlijke en/of sociale oorzaken?
- Heeft de werknemer al zorg, coaching of hulp?
- Ziekteverzuim, verzuimbegeleiding en re-integratie?
- Heeft een intake en psychotherapie toegevoegde waarde?

Ga naar stap 4 E

F Ernstige psychopathologie (psychiatrie)

- Loopt de zorg in de GGZ en andere sociaal/maatschappelijke begeleiding naar wens?
- Ziekteverzuim, verzuimbegeleiding en re-integratie?
- Is aanvullende hulp of zorg zinvol?

Ga naar stap 4 F

G Meerdere diagnosen en/of andere probleemgebieden

- Waar wil je als bedrijfsarts de nadruk op leggen?
  - Somatische diagnose(n): ga naar stap 4 G1
  - Financiële problematiek (schulden): ga naar stap 4 G2
  - Verslavingsproblematiek, wil werknemer afkicken? Ga naar stap 4 G3
  - Arbeidsconflict of ongewenst gedrag: ga naar stap 4 G4

"Met een werkplekbezoek is de bronaanpak ingezet."



STAP

4 Het actieplan

A Werkdruk en/of stress, zonder psychische klachten

- Plan één tot drie vervolgconsulten voor persoonlijke begeleiding. Zo nodig één tot drie korte telefonische vervolgconsulten met één van onderstaande disciplines:
  - Arts, AIOS, bedrijfsarts, arboverpleegkundige, bedrijfsmaatschappelijk werker of psycholoog.
- Combineer de consulten voor bronaanpak met een werkplekbezoek: stap 6
- Bied E-health aan van 'Gezondeboel'.

B Werkdruk/werkstress, met spanningsklachten (P109)

- Plan één tot drie vervolgconsulten voor persoonlijke begeleiding. Zo nodig één tot drie korte telefonische vervolgconsulten met één van onderstaande disciplines:
  - Arts, AIOS, bedrijfsarts, arboverpleegkundige, bedrijfsmaatschappelijk werker of psycholoog.
- Combineer de consulten voor bronaanpak met een werkplekbezoek: stap 6
- Bied E-health aan van 'Gezondeboel'.
- Verwijs zo nodig voor stresscoaching naar BetterWise.

C Stressgerelateerde stoornis = surmenage/overspannen of aanpassingsstoornis (P619)

- Verwijs voor stresscoaching naar BetterWise.
- Verwijs voor diagnostiek (intake) en psychologische begeleiding naar 'HSK'.
- **Let op**: maak een passende keuze, voorkom gelijktijdige trajecten.
- Na afronding interventie: volg zo nodig op met een werkplekbezoek voor bronaanpak: stap 6

D Stressgerelateerde stoornis = burn-out of aanpassingsstoornis (P611)

- Verwijs voor diagnostiek (intake) en psychologische begeleiding naar 'HSK'.
- **Let op**: voorkom gelijktijdige zorgtrajecten.
- Na afronding interventie: volg zo nodig op met een werkplekbezoek voor bronaanpak: stap 6

E Psychopathologie

- Verwijs zo nodig voor diagnostiek (intake) en psychotherapie naar 'HSK'.
- Maak afweging: werk <-> gezondheid.
- **Let op**: voorkom gelijktijdige zorgtrajecten.

F Ernstige psychopathologie (psychiatrie)

- Contact huisarts, wie heeft de regie?
- Stem zo nodig af met de huisarts voor extra hulp of zorg:
  - GGD (bemoeizorg)
  - WMO (loket gemeente)
  - Algemeen maatschappelijk werk
  - S-GGZ of psychiatrie
  - UWV (jobcoach)

G Meerdere diagnosen en/of probleemgebieden

G1: Somatische diagnose

- Kies een passende route voor verdere diagnostiek en/of behandeling.
- Gebruik de werkwijzers preventiezorg van Volandis.
- Gebruik richtlijnen voor de bedrijfsgezondheidszorg.

G2: Financiële problematiek (schulden)

- Advies en ondersteuning nodig?
- 'Social-support' van Bouwend Nederland (cao Bouw & Infra): de intake is anoniem, de kosten zijn voor de werkgever.
- Hulp van de vakbond: 'Advies bij geldzorgen (FNV)' of 'Wat kan ik doen bij geldzorgen (CNV)'
  (Bij FNV is lidmaatschap voorwaarde, CNV heeft een gratis hulplijn).
- De werknemer kan zelf aan de slag via 'geldfit.nl'.

G3: Verslavingsproblematiek

- Contact huisarts, stem beleid af.
- Goede informatie: Trimbos instituut, Jellinek en stichting 'AGOG' (gokverslavingen).
- Wijs de weg naar 'verslavingszorg in Nederland'.

G4: Arbeidsconflict of ongewenst gedrag

- Ondersteun gesprek werknemer <-> werkgever. Met werkplekbezoek of gesprekshulpmiddel.
- Bied E-health aan van 'Gezondeboel', mogelijke programma's:
  - Pesten en agressie op de werkvloer
  - Opkomen voor jezelf
  - Communiceren
  - Omgaan met emoties
- Overweeg een vervolgconsult, stap 5 A
- Overweeg een werkplekbezoek met ondersteuning driegesprek, stap 6
- Wijs op de vertrouwspersoon van de werkgever of de externe vertrouwenspersoon van de arbodienst voor de cao's Bouw & Infra en de Afbouw.

STAP

5

Uitvoering actieplan

A Vervolgactiviteiten individuele preventiezorg door de arbodienst

- Maximaal 6 vervolgconsulten (3x in spreekkamer max. 45 minuten, 3x telefonisch 15 minuten).
- Benut het werkplekbezoek om werkdruk en/of stress bij de bron aan te pakken.
- Uitvoering werkplekbezoek is mogelijk voor de arts, AIOS, bedrijfsarts, arboverpleegkundige, bedrijfsmaatschappelijk werker en psycholoog (max. 3 uur, exclusief 30 minuten reistijd).
- Vraag naar resultaat E-health van 'Gezondeboel'.
- Verken de mogelijkheden voor preventie, zoals:
  - De tips in het gesprekshulpmiddel (tafelkaart) voor werknemer en leidinggevende.
  - Oefen met de werknemer een gesprek met de werkgever of leidinggevende.
  - Bespreek het uitvoeren van een werkplekbezoek, stemt werknemer toe?
  - Plan een werkplekbezoek met zo mogelijk een driegesprek, stap 6
- Is er informatie van de werkgever in 'mijnVolandis'?
  - Vraag werkgever om toegang (die kan een account voor je aanmaken)
  - Verken de bedrijfsrapportage. Bij meer dan 15 deelnemers aan het PAGO/DIA in de geselecteerde periode krijg je inzicht in de werkomstandigheden van dit bedrijf.
  - Is er een RI&E met een actieplan? Hoe loopt de uitvoering daarvan?
- Nieuwe bevindingen? Stel de preventiezorg zo nodig bij.

B E-health van Gezondeboel

- Werknemer maakt een account aan.
- Geen wachttijd.
- Kiest één of meerdere programma's voor de cao's Bouw & Infra en Afbouw.
- Uitvoering in eigen tijd en locatie, zonder coach.
- Geen kosten voor de werknemer.
- Geen terugkoppeling vanuit Gezondeboel aan de bedrijfsarts.

C BetterWise 'CSR-coaching en bedrijfspsychologen'

- Geen kosten voor de werknemer.
- Wachttijd tot intake: ongeveer 1 week.
- Twee sessies energie check-up, 5 tot 10 vervolgsessies.
- Diverse locaties verspreid over Nederland.
- BetterWise rapporteert 2x aan de bedrijfsarts:
  - Intakeverslag
  - Eindrapportage stresscoaching
- Lees de rapportages: in lijn met je verwachting?
- Stuur zo nodig bij via een (telefonisch) vervolgconsult, rond af met een telefonisch consult.

D HSK

- Geen kosten voor de werknemer.
- Wachttijd tot intake: ongeveer 1 week.
- Oplossingsgerichte therapie.
- Diverse locaties verspreid over Nederland.
- De psycholoog van HSK rapporteert 2x aan de bedrijfsarts:
  - Intakeverslag
  - Eindrapportage psychologische begeleiding
- Lees de rapportages: in lijn met je verwachting? Overleg zo nodig met de behandelaar.
- Stuur zo nodig bij via een (telefonisch) vervolgconsult, rond af met een telefonisch consult.

E Doorverwijzing vanuit HSK naar Basis GGZ bij Mentaal Beter

- Op basis van verwijzing door de bedrijfsarts of huisarts.
- Geen wachtlijst bij doorverwijzing vanuit HSK.
- Mentaal Beter heeft met alle zorgverzekeraars een contract.
- De zorgverzekering van de werknemer betaalt de kosten van Mentaal Beter. Let op:
  - Geen vergoeding bij een aanpassingsstoornis (overspannen, burn-out).
  - De werknemer betaalt jaarlijks het eigen risico van de basiszorgverzekering.
- Lees de rapportages: in lijn met je verwachting? Overleg zo nodig met de behandelaar.
- Stuur zo nodig bij via een (telefonisch) vervolgconsult, rond af met een telefonisch consult.

''Een vervolgcontact na afronding van een interventie is waardevol voor de werknemer, maar ook voor jou als arts. Heeft de interventie effect gehad? Was de verwijzing naar de juiste zorgverlener?''



STAP

6 Bronaanpak (preventie op het werk)

Werkplekbezoek

- Arts (bouwarts) en AIOS: bereid het werkbezoek voor met je supervisor of praktijkopleider.
- Andere arboprofessionals: stem af met de arts die jou inschakelt.
- Je eerste indruk: ervaar de ontvangst en sfeer op de werklocatie.
- Verken de werklocatie en werkzaamheden, maak een korte rondgang.
- Bezoek projectlocatie:
  - Meld dit aan de uitvoerder.
  - Draag veiligheidsschoenen, -jas en -helm, zo nodig gehoorbescherming, veiligheidsbril.
  - Vorm je een indruk over: orde en netheid, veiligheid, arbo, samenwerking, sfeer.
- Ga in gesprek met de werknemer en leidinggevende: analyseer, zoek naar oplossingsrichtingen en adviseer of coach hen hierbij:
  - Zijn werkdruk en stress gesprekonderwerpen?
    - Onderling?
    - Staat het op de agenda van het werkoverleg?
    - Is in het bedrijf een medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd?
    - Welke maatregelen zijn besproken en ingevoerd?
  - Zijn werkdruk en werkstress een breder knelpunt in het bedrijf of de werklocatie?
- Kies voor een oplossingsgerichte en preventieve aanpak:
  - Een goed voorbeeld is de participatieve aanpak op de werkplek van de NVAB.
- Nieuwe bevindingen, relevant voor werknemer? Stel je actieplan zo nodig bij.
- Ondersteuning op bedrijfsniveau nuttig? Bied de inzet van de A&O-deskundige van de arbodienst aan.
  *(**Let op:** betaling door de werkgever, geen budget vanuit individuele preventiezorg Volandis.)*
- Evaluatie: rond je actieplan af met een telefonisch vervolgconsult.

Tips

Gesprekstips voor de arboprofessional

- Laat beiden uitpraten en naar elkaar luisteren.
- Bewaak bespreking van medische of psychische zaken, het gaat over werk en beter samenwerken.
- ‘Don’t let them jump to conclusions’.
- Vat samen, stel checkvragen.
- Ondersteun oplossingsgerichte acties en het maken van afspraken.

Gesprekstips voor de leidinggevende:

- Luister naar de werknemer en toon betrokkenheid.
- Werk met je werknemer samen aan verbeteringen en oplossingen.
- Waardeer de inzet van je werknemer.
- Organiseer het werk zo optimaal mogelijk, voor deze werknemer en het hele team.
- Plan een maandelijks moment: hoe gaat het? Waar is bijsturing nodig?
- Blijf de PDCA-cyclus herhalen: plan-do-check-act.

Bijlage 1: De werkwijzer waaier voor de arboprofessional

Preventiezorg bij werkdruk en stress

Stap 1 Van signaal naar diagnostiek

Bekijk de basisinformatie van werknemer en werkgever.

Maak kennis met elkaar: je eerste indruk?

Kijk naar de informatie uit het PAGO of spreekuur, bespreek de resultaten met de werknemer.

Maak een professionele afweging waar je de focus op wilt leggen:

- Instemming werknemer?
- Verdiep de diagnostiek (bio-psychosociaal).
- Voldoende informatie om een diagnose of werkhypothese te stellen? Ga dan naar stap 3.

Stap 2 Verdieping diagnostiek

A. Cao 'Bouw & Infra': benut het DIA-adviesgesprek bij het PAGO.
B. Plan een vervolgconsult, kies desgewenst één van onderstaande opties en geef uitleg:
    - Huiswerk: 4DKL, capability vragenlijst of een persoonlijke opdracht.
    - Vervolgconsult: analyseer en bespreek het huiswerk, stel verdiepende vragen.

Stap 3 Vaststellen diagnose of werkhypothese

A. Werkdruk en/of stress zonder psychische klachten
B. Werkdruk en/of stress met spanningsklachten (P109)
C. Stressgerelateerde stoornis (overspannen P619)
D. Stressgerelateerde stoornis, meer dan 6 maanden disfunctioneren (burn-out P611)
E. Psychopathologie
F. Ernstige psychopathologie en psychiatrie
G. Andere probleemgebieden?
    - Somatisch
    - Verslavingen
    - Financiële zorgen en schulden
    - Arbeidsconflict, ongewenste gedragingen

Stap 4 Het actieplan

Een werknemer houdt recht op preventiezorg bij ziekteverzuim. Stem zo nodig af met de andere bedrijfsarts.

Heb je collega's waar je mee kunt samenwerken in de preventiezorg?

A. Vervolgconsult(en), werkplekbezoek, E-learning van Gezondeboel.
B. Vervolgconsult(en), werkplekbezoek, E-learning van Gezondeboel of stresscoaching van BetterWise.
C. Stresscoaching BetterWise of psychologische begeleiding van HSK.
D. Psychologische begeleiding van HSK.
E. Overweeg psychodiagnostiek van HSK:
    - Zo nodig verwijst HSK door naar GGZ-zorg bij Mentaal Beter.
F. Stem af met de huisarts en/of de GGZ.
G. Kies een passende route voor verdere diagnostiek en/of behandeling.

Stap 5 Uitvoering actieplan

- Maximaal drie vervolgconsulten plus telefonisch drie korte vervolgconsulten.
- Benut het werkplekbezoek om werkdruk en/of stress bij de bron aan te pakken.
- Beoordeel nieuwe bevindingen.
- Vraag naar resultaat E-learning en/of lees de rapportages van BetterWise, HSK of Mentaal Beter.
- Stuur zo nodig bij via een vervolgconsult.
- Rond een traject preventiezorg af met een telefonisch vervolgconsult.

Stap 6 Bronaanpak (preventie op het werk)

Kies voor een oplossingsgerichte en preventieve aanpak:

- Werkplekbezoek: stimuleer samenwerking werknemer en leidinggevende.
- Gebruik het gesprekshulpmiddel (bijlage 2) voor de werknemer en leidinggevende: luisteren, samenwerken, beter organiseren, evalueren (PDCA-cyclus).
- Nieuwe bevindingen? Stel het actieplan zo nodig bij.

De werkwijzer waaier is ook beschikbaar als fysiek exemplaar.
Vraag exemplaren aan bij communicatie@volandis.nl.



Bijlage 2: Gesprekshulpmiddel voor werknemer en leidinggevende

Hand-out voor de werknemer

Komen je gezondheidsklachten (deels) door je werk?

- Zo ja, waar loop je in het werk tegenaan?
  - Spelen deze factoren in je werk al langer?
  - Hebben je collega's ook last van dit probleem?
  - Bespreken jullie werkdruk en werkstress met elkaar?
  - Zijn er stappen gezet ter verbetering?
- Zo nee, kun je aangeven wat de oorzaak van je klachten is?
  - Wat heb je al gedaan om er minder last van te krijgen?
  - Heb je hiervoor een (stappen)plan gemaakt?

Kun je je eigen werk nog goed en veilig doen?

- Zo nee, wat lukt je nog wel?

Kan je werkgever of leidinggevende er ook iets aan doen? Een paar voorbeelden:

- Verbetering van de samenwerking in je team.
- Verbetering van de werkorganisatie of de werkplanning.
- Meer overleg met je leidinggevende of je gehele team.
- Een periode afgebakende klussen, minder deadlines.
- Overplaatsing naar een andere werkplek of een ander team.
- Extra verlof omdat je meer privétijd nodig hebt (zorgverlof, overuren, onbetaald verlof).
- Uitbetaling van overuren of eerder je vakantiegeld.

Heeft het zin een (vervolg)gesprek met je werkgever of leidinggevende te plannen?



Tip voor later: je kunt altijd een preventief spreekuur met je bedrijfsarts plannen.

Hand-out voor de leidinggevende

Kunnen de gezondheidsklachten van je werknemer (deels) door het werk komen?

- Als je werknemer dat zo ervaart, vraag dan verder uit: waardoor komt dat? Wat speelt mee?
- Herken je dit van andere werknemers? Begrijp je het?

Kan ik iets aanpassen of veranderen waardoor het beter voor de werknemer wordt?

- Werktaken aanpassen, hulp regelen van een of meer collega's.
- Overplaatsing naar een andere werkplek, een ander team.
- De werkplanning bijstellen.

Heeft de werknemer andere hulp van mij nodig?

- Extra verlof om iets te regelen, opnemen of uitbetalen van overuren, een voorschot.

Kan de werknemer met deze klachten het werk volledig blijven uitvoeren?

- Zo ja: is dat ook veilig en vertrouwd?
- Zo nee: welke aanpassingen zijn nodig en ook mogelijk? Voor hoe lang?
- Bijvoorbeeld tijdelijk korter werken (later beginnen, eerder naar huis).

Denk je dat je werknemer ondersteuning nodig heeft?

- Heeft de werknemer een oplossingsgericht plan? Een nee is geen goed signaal!
- Je werknemer kan zelf een bezoek aan het preventief spreekuur van de bedrijfsarts bij de arbodienst plannen.

Plan een vervolggesprek met je werknemer voor de voortgang en evaluatie.



Het gesprekshulpmiddel is ook beschikbaar als fysiek exemplaar.
Vraag exemplaren aan bij communicatie@volandis.nl.

Bijlage 3: Programma's E-health van 'Gezondeboel'

Volandis

Programma overzicht



Mentaal welbevinden

- Balans
- Faalangst
- Mindfulness
- Omgaan met emoties
- Piekeren
- Somberheid
- Zelfbeeld
- Zelfcompassie: Minder streng voor jezelf

Stress

- Overspanning en burn-out
- Regisseur van je eigen werkdruk
- Stressles

Werk

- Gefocust te werk
- Pesten en agressie op de werkvloer
- Planning en structuur
- Regisseur van je eigen werkdruk

Leefstijl

- Lekker slapen
- Te veel social media
- Stoppen met roken

Levensfasen

- Overgang

Vaardigheden

- Communiceren
- Omgaan met geld
- Opkomen voor jezelf

Sociale omgeving

- Communiceren
- Mantelzorg



gezondeboel

Bijlage 4: De diagnostische regel werkdruk/ stress voor de bouw van SKB

De diagnostische regel is in 2014 door SKB ontwikkeld en in 2018 aangepast voor de huidige PAGO⁺ vragenlijst.

IN 2020 IS DE DIAGNOSTISCHE REGEL GEËVALUEERD OP BASIS VAN 12.000 UITGEVOERDE PAGO'S. DIT HEEFT MET EEN KLEINE AANPASSING GELEID TOT HET HUIDIGE MODEL. BIJ HET PAGO/DIA ZIE JE HET EINDRESULTAAT IN HET PREVENTIEZORGPORTAAL. IN DE PAGO⁺ VRAGENLIJST ZIE JE DE ANTWOORDEN. BIJ EEN SPREEKUUR VOOR WERKDRUK EN STRESS ZIE JE IN DE EXCELTOOL[1] VOOR DE BEDRIJFSARTS DE AFWIJKENDE ANTWOORDEN IN RODE VAKJES.

De uitkomst van de diagnostische regel is vijfledig:

1. Werkdruk

Minimaal drie signalen uit het vragencluster 'Werktaken' duidt op hoge taakeisen. Dit noemen we verhoogde werkdruk. Hoge taakeisen in combinatie met **minimaal twee signalen** over de 'Werkomgeving' of **één signaal** over 'Invloed' duidt op sterk verhoogde werkdruk.

2. Stressverschijnselen

Minimaal één signaal uit het vragencluster 'Stress en vermoeidheid' duidt op een verhoogd stressniveau. Dit verhoogde stressniveau in combinatie met **minimaal twee signalen** over 'Vitaliteit' duidt op een sterk verhoogd stressniveau. Een (sterk) verhoogd stressniveau in combinatie met (te) hoge werkdruk duidt op werkstress.

3. Indicatie voor interventie

De combinatie van de uitkomsten op **Werkdruk** en **Stressverschijnselen** bepalen samen de indicatie voor een interventie in vier categorieën, met de stoplichtkleuren: groen, oranje, rood en donkerrood. Bij de laatste drie uitkomsten kunnen vervolgacties noodzakelijk zijn voor optimale preventiezorg.

STRESSVERSCHIJNSELEN >

< WERKDRUK

	Laag	Verhoogd	Sterk verhoogd
Laag	geen actie	preventie	preventie / curatie
Verhoogd	geen actie	preventie	preventie / curatie
Sterk verhoogd	preventie	preventie / curatie	preventie / curatie / doorverwijzen

4. Psychische aandoening

De werknemer is in behandeling voor een psychische aandoening en heeft daar voldoende baat bij. Dat kan een contra-indicatie zijn voor een verwijzing door de bedrijfsarts. E-health en werkgerichte begeleiding door een arboprofessional blijven aanvullend mogelijk.

5. Buffers en overige stressoren

Bij een indicatie voor interventie signaleert de diagnostische regel ook een aantal factoren, die ervoor zorgen dat een werknemer die werkdruk ervaart minder snel of juist sneller stressklachten zal ontwikkelen. Sociale steun is hier een belangrijk voorbeeld van.

1 De Exceltool voor werkdruk en stress kun je opvragen bij Volandis, afdeling IPZ, telefoonnummer: 0341-499299.

De PAGO⁺ vragen van de diagnostische regel

WERKDRUK

Werktaken

			signaal
11	Hoeveel uur werkt u gemiddeld per week (inclusief overwerk)?	..... uur	> 40 uur

		nooit	soms	vaak	altijd	signaal
14	Hoe vaak werkt u in nacht- of ploegendienst?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
74	Werkt u onder tijdsdruk?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
75	Heeft te veel werk te doen	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
76	Moet u extra hard werken om iets af te krijgen?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
77	Moet u tijdens uw werk intensief nadenken?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
78	Moet u zich concentreren om uw werk uit te voeren?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd

Werkomgeving

		nooit	soms	vaak	altijd	signaal
82	Heeft u het afgelopen jaar in uw werk zelf te maken gehad met pesten of intimidatie?	❍	❍	❍	❍	soms/vaak/altijd
96	Is de dagelijkse leiding bereid om te luisteren naar uw problemen op het werk?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms
97	Wordt u door de dagelijkse leiding voldoende ondersteund in uw werk?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms
98	Kunt u voldoende overleggen over uw werk?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms
99	Is het werk doorgaans goed georganiseerd?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms

		niet of nauwelijks	in geringe mate	in belangrijke mate	in zeer belangrijke mate	signaal
100	Kan de dagelijkse leiding goed conflicten oplossen?	❍	❍	❍	❍	niet of nauwelijks/in geringe mate
104	Wordt u rechtvaardig behandeld op uw werk?	❍	❍	❍	❍	niet of nauwelijks/in geringe mate

Invloed

		nooit	soms	vaak	altijd	signaal
79	Kunt u zelf beslissen hoe u uw werk uitvoert?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms
80	Heeft u invloed op het werktempo?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms
81	Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms

STRESSVERSCHIJNSELEN

Algemene stressklachten en mentale vermoeidheid

	Hoe vaak	nooit	soms	vaak	altijd	signaal
32	Was u onrustig of gejaagd?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
33	Voelde u zich emotioneel uitgeput?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
34	Voelde u zich moe?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
35	Sliep u slecht?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
36	Voelde u zich lichamelijk uitgeput?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd
37	Vond u het moeilijk te ontspannen na het werk?	❍	❍	❍	❍	vaak/altijd

Vitaliteit

		nooit	zelden	soms	regelmatig	altijd	signaal
29	Heeft u de laatste tijd plezier in gewone dagelijkse bezigheden?	❍	❍	❍	❍	❍	nooit/zelden/soms
30	Bent u de laatste tijd actief en fit?	❍	❍	❍	❍	❍	nooit/zelden/soms
31	Heeft u de laatste tijd vertrouwen in de toekomst?	❍	❍	❍	❍	❍	nooit/zelden/soms

		zeer slecht	slecht	matig	goed	zeer goed	
42	Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op dit moment als u kijkt naar de geestelijke (psychische) eisen die het werk aan u stelt?	❍	❍	❍	❍	❍	zeer slecht/slecht/matig

Psychische aandoeningen

		geen	1 aandoening	2 aandoe-ningen	3 aandoe-ningen	signaal
38e	Heeft u op dit moment een psychische aandoeningen die is vastgesteld of behanded door een arts?	❍	❍	❍	❍	1 of meer aandoeningen

BUFFERS en OVERIGE STRESSOREN

		nooit	soms	vaak	altijd	signaal
83	Is de sfeer tussen u en uw collega's goed?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms
84	Is de samenwerking tusen u en uw collega's goed?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms
85	Voelt u zich op uw werkplek een deel van de groep?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms
86	Ervaart u een goede balans tussen uw werk en uw privéleven?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms
90	Geeft uw werk u de mogelijkheid om uw kennis en vaardigheden te ontwikkelen?	❍	❍	❍	❍	nooit/soms

		niet of nauwelijks	in geringe mate	in belangrijke mate	in zeer belangrijke mate	signaal
102	Wordt uw werk erkend en gewaardeerd door de dagelijkse leiding?	❍	❍	❍	❍	niet of nauwelijks/in geringe mate
103	Is uw loon in verhouding tot uw inspanningen op het werk?	❍	❍	❍	❍	niet of nauwelijks/in geringe mate
106	Maakt u zich zorgen dat u werkeloos kunt worden?	❍	❍	❍	❍	in (zeer) belangrijke mate
108	Maakt u zich zorgen dat uw baan verandert door een reorganisatie of fusie?	❍	❍	❍	❍	in (zeer) belangrijke mate

Bijlage 5: Toelichting preventiezorg bij werkdruk en stress

DE PREVENTIEZORG BIJ WERKDRUK EN STRESS IS IN TE ZETTEN BIJ ALLE ACTIVITEITEN VAN HET CAO-PAKKET PREVENTIEZORG VOOR WERKNEMERS DIE ONDER DE CAO'S BOUW & INFRA EN AFBOUW VALLEN. JE KUNT ER MEE STARTEN NA EEN GERICHTE VRAAG VAN EEN WERKNEMER IN HET SPREEKUUR, VANUIT EEN SIGNAAL TIJDENS HET PERIODIEK ARBEIDSGEZONDHEIDSKUNDIG ONDERZOEK OF HET DIA-ADVIESGESPREK. HET STAPPENPLAN ONDERSTEUNT JE BIJ DE DIAGNOSTIEK, HELPT JE IN DE SAMENWERKING MET ANDERE ARBOPROFESSIONALS EN WIJST JE DE WEG NAAR HULPBRONNEN OF ZORGVERLENERS.

Volandis en de cao-partners hebben daarvoor een aantal diensten beschikbaar. Het cao-pakket individuele preventiezorg stelt je voldoende in de gelegenheid om vervolgactiviteiten voor de werknemer in te zetten. Je hoeft geen financiering te regelen. Een volledig overzicht van de werkwijzen in het cao-pakket preventiezorg kun je lezen in de uitvoeringsprocedures van Volandis.

Volandis preventiezorg, bronaanpak

De werkwijzer 'preventiezorg bij werkdruk en stress' hebben we ontwikkeld voor het behoud van de gezondheid en het werkvermogen van werknemers. In welke mate spelen arbeidsomstandigheden een rol? Het is belangrijk om de relatie tussen werkfactoren en gezondheidseffecten zo vroeg mogelijk te leggen en weg zien te nemen. Optimaal is dat doen voordat er ziekte ontstaat. Tegelijkertijd kan het nodig zijn de werknemer te ondersteunen in het herstel van de gezondheid en/of het functioneren. De juiste aanpak voorkomt dat klachten en aandoeningen terugkeren. Richt je ook op de collega's van de betreffende werknemer. Zij hebben mogelijk te maken met dezelfde arbeidsomstandigheden en lopen dus ook dezelfde risico's. Jouw advies voor de werknemer kan ook hen beschermen tegen klachten en ziekte. Dit noemen we bij Volandis optimale bronaanpak.

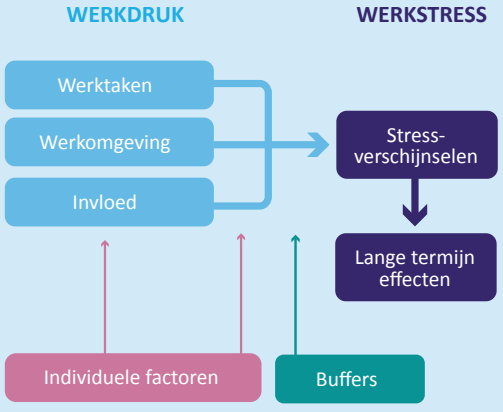
Afbakening 'preventiezorg bij werkdruk en stress'

De werkwijzer is bedoeld voor de preventiezorg aan werknemers die verhoogde werkdruk en/of stress ervaren. Vaak is er in de uitvoering van de preventiezorg nog geen sprake van ziekte. Ook bij ziekte en ziekteverzuim kan het stappenplan je ondersteunen bij de hulpvraag van de werknemer, de ziekteduur en de al ingeschakelde zorg. Je stemt dat samen met de werknemer af. Het komt niet in de plaats van de (multidisciplinaire) richtlijnen van de NVAB zoals: psychische problemen, agressie en geweld en depressie[1]. De tools van het stappenplan zijn praktisch en duidelijk. Ook de cao-voorzieningen zijn bruikbaar.

TNO-model werkdruk en werkstress in de bouw en infra

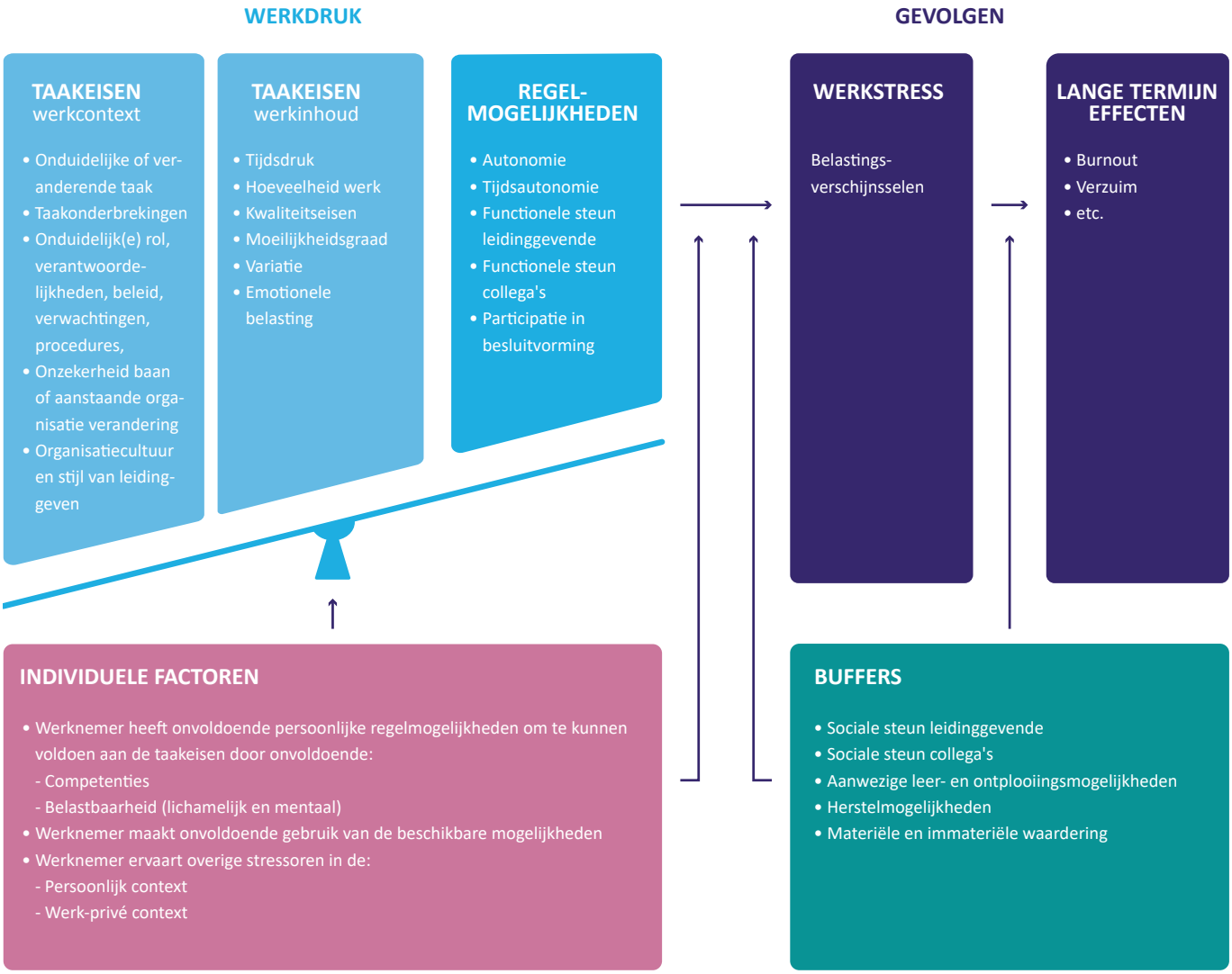
TNO en Arbouw hebben in het verleden meermaals onderzoek gedaan naar werkstress in de bouw, met name bij uitvoerders. TNO heeft een model voor werkdruk/stress ontwikkeld en gepubliceerd in het rapport 'Uitvoerders onder druk[2]'.

De belangrijkste begrippen staan in figuur 1. De uitgebreidere versie staat in figuur 2 op de volgende pagina.



Figuur 1 | Beknopte weergave TNO-model diagnostische regel

1 https://nvab-online.nl/richtlijnen/richtlijnen-NVAB
2 Uitvoerders onder druk, M. van der Klauw e.a.; TNO Gezond Leven, Hoofddorp, 2013.



Figuur 2 | Schematische weergave TNO-model

Het Job Demands Resources model (JD-R model)

Het JD-R model is begin deze eeuw ontwikkeld, met als uitgangspunt de positieve psychologie. Het is een balansmodel waarin werkeisen en energiebronnen de kenmerken van het werk vormen. Het model heeft als kernpunt bevlogenheid, bestaande uit:

- Vitaliteit (de fysieke component)
- Toewijding (de emotionele component)
- Absorptie (de cognitieve component)

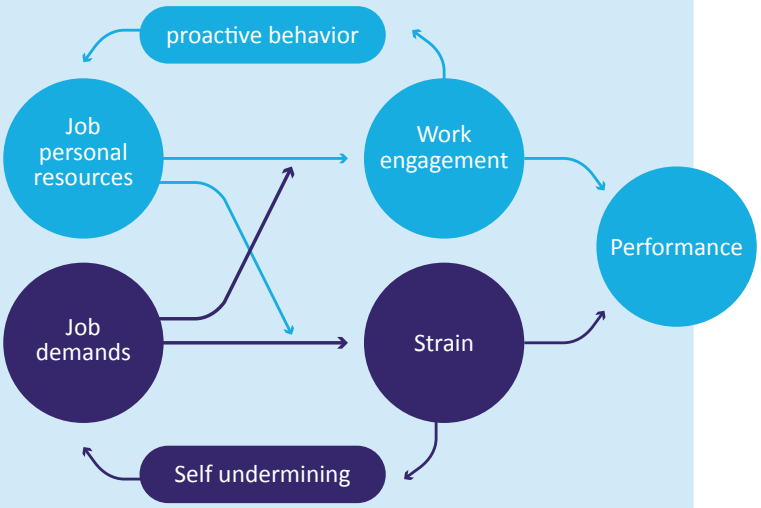
Het model gaat ervan uit dat iedere werknemer wordt geconfronteerd met twee soorten werkkenmerken: werkeisen ('job demands') en energiebronnen ('job resources'). Bij werkeisen gaat het om aspecten van het werk die moeite en energie kosten en daardoor verbonden zijn met bepaalde fysiologische en psychologische gevolgen, zoals vermoeidheid en irritatie. Denk aan werkdruk en conflicten op de werkvloer. Werkeisen zijn niet per definitie stressvol. Dat is alleen het geval wanneer de inspanningen om aan de eisen van het werk te voldoen te hoog zijn en/of als er onvoldoende herstel plaatsvindt. Is dat gedurende een langere periode het geval, dan kan dit leiden tot mentale uitputting (burn-out) met

alle negatieve gevolgen van dien, zoals ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Bij energiebronnen gaat het om aspecten van het werk die functioneel zijn om aan de eisen van het werk te voldoen, ofwel de groei en ontwikkeling van werknemers stimuleren. Denk aan regelruimte en feedback over het uitgevoerde werk. Energiebronnen hebben 'motivationeel potentieel', dat wil zeggen: hun aanwezigheid bevordert de bereidheid van werknemers om zich in te spannen het werk goed te doen.

Bevlogenheid (work engagement) leidt volgens het JD-R model tot positieve uitkomsten, zoals betrokkenheid bij de organisatie en goed presteren. Werkeisen en energiebronnen hangen negatief met elkaar samen. Het werk is immers stressvoller naarmate er minder energiebronnen zijn, terwijl het andersom juist minder belastend is als er voldoende energiebronnen aanwezig zijn.

Uit het voorgaande volgt dat het JD-R model twee processen veronderstelt:

- Een stressproces, (donkerblauw in figuur 3) waarbij te hoge werkeisen (stressoren) en een gebrek aan energiebronnen via burn-out tot negatieve uitkomsten leiden, en;
- Een motivatieproces (blauw in figuur3) waarbij energiebronnen en werkeisen via bevlogenheid tot positieve uitkomsten leiden.



Bakker & Demerouti (2017)
Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel (2023)

Figuur 3 | Het Job-Demands Resources Model. Masterclass SPDI; Arnold Bakker, november 2022.

In het JD-R model worden de aspecten van taakeisen en energiebronnen niet nader beschreven. In het artikel van Schaufeli (2015) zijn de aspecten verder uitgeschreven[3]. Deze staan in onderstaande tabellen 1 en 2 opgenomen.

Werkeisen (= taakeisen)		
Kwalitatieve belasting	**Kwantitatieve belasting**	**Organisatie belasting**
Emotionele werkbelasting	Werkdruk	Veranderingen
Geestelijke werkbelasting	Onderbelasting	Bureaucratie
Lichamelijk werkbelasting	Tempo van veranderingen	Ongewenst gedrag
Werk-privéconflict		Rolconflicten
		Conflicten met anderen

Tabel 1 | Weergave van de werkeisen uit het JD-R model, Schaufeli (2005)

Energiebronnen			
Sociaal	**Werk**	**Organisatie**	**Groei**
Steun van collega's	Regelruimte	Communicatie	Feedback op prestaties
Steun van leidinggevende en management	Passend werk	Richting (alignment)	Leer- en ontwikkelmogelijkheden
Teamsfeer	Afwisseling	Vertrouwen in de leiding	Loopbaan perspectief
Teameffectiviteit	Inspraak	Rechtvaardigheid	
Rolduidelijkheid	Gebruik van vaardigheden	Beloning	
Voldoen aan verwachtingen	Hulpmiddelen	Waarde congruentie	
Waardering			

Tabel 2 | Weergave van de energiebronnen uit het JD-R model, Schaufeli (2005)

Werk-privébalans, preventieve richtlijn[4]

Werk en privé zijn verweven met elkaar. Dit wisselt van persoon tot persoon (cognities en gedrag) als ook in de tijd. De werk-privébalans staat onder invloed van veranderingen in werk- en omgevingsfactoren. Werkfactoren kunnen invloed hebben op de privésituatie, en privéfactoren kunnen gevolgen hebben voor het functioneren op het werk. De signaalvraag naar een verstoorde werk-privébalans is opgenomen als vraag 86 van de PAGO⁺ vragenlijst en in de Exceltool 'werkdruk en stress' onder 'buffers en overige stressoren'. We kiezen in het stappenplan voor het gesprek met de bedrijfsarts of de DIA-adviseur om dit verder uit te diepen.

3 Van Burn-out tot bevlogenheid, werk en welbevinden in Nederland. Prof. Dr. W.B. Schaufeli; M&O nummer 2/3, maart/juni 2015.
4 Multidisciplinaire preventieve richtlijn werk-privé balans. NVAB, 2023.

De richtlijn noemt een aantal oplossingsrichtingen op werkgebied ter verbetering van de werk-privébalans:

- Stel de bronaanpak voorop!
- Flexibel werken: aanpassing in werktijden (vermijden files), werkschema, werklocatie.
- Vrijheid in planning werkuren.
- Aanpassing schema ploegendienst.
- Resultaatgericht werken in plaats van tijdgebonden op kantoor (meer autonomie van de werknemer).
- Lean werken introduceren, in samenwerking met werknemer en bedrijf.
- De leidinggevende en/of collega's kunnen meer steun bieden.
- Maak goede afspraken over hybride werken (thuiswerken).
- Voorkom te veel overwerken, maak afspraken over bereikbaar zijn.

"De bedrijfsarts en/of de andere arboprofessionals gaan na of de werknemer behoefte heeft aan coaching of zorg"

Het vereist maatwerk per werknemer om een passende oplossingsrichting te adviseren. Zo nodig kan de bedrijfsarts verwijzen naar een sectorvoorziening.

Belangrijke life-events

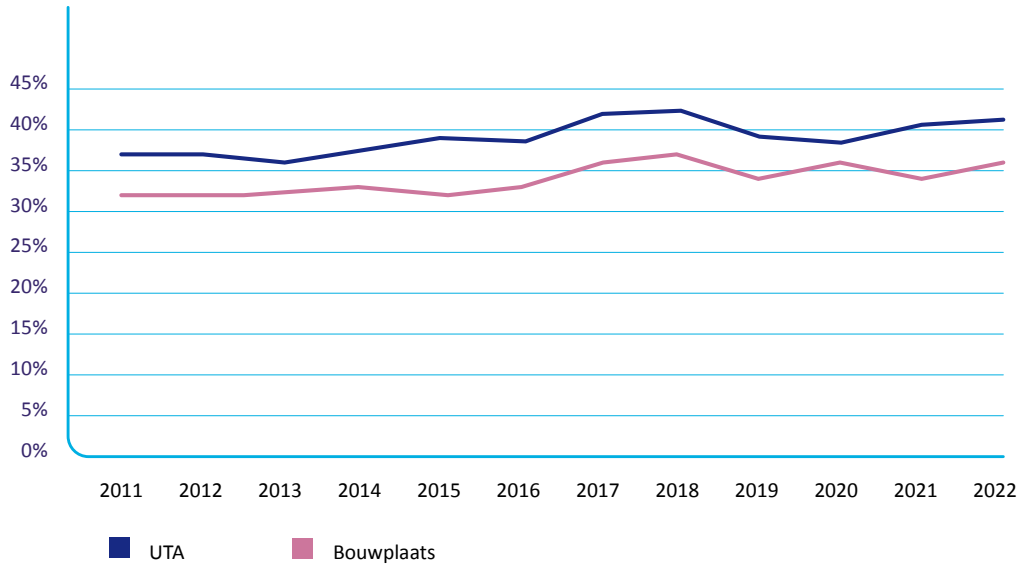
In de top 10 staan thema's als het overlijden of de ziekte van een naaste, echtscheiding, ontslagen worden en dergelijke. Let ook op heel positieve omstandigheden die ongemerkt toch een hoop stress kunnen veroorzaken zoals een verhuizing, een nieuwe baan, een huwelijk of de doorstart van een relatie. In de praktijk zien psychologen regelmatig de start van klachten zodra een stressvolle periode is afgerond. Juist als de werknemer tot rust komt. De ontlading van de spanningsvolle periode komt tot uiting in allerlei klachten die vaak niet worden begrepen. Immers … "alles gaat nu toch goed?"

Stressbronnen in de bouw

Het rapport 'Uitvoerders onder druk' van TNO toonde een aantal belangrijke stressbronnen voor de uitvoerders in de bouw aan:

- Slecht samenwerken.
- Te veel verstoringen tijdens het werk.
- Te veel administratieve taken.
- Werknemers op de bouwplaats leveren onvoldoende kwaliteit en ze zijn onvoldoende gemotiveerd.
- Het bespreken van werkdruk en werkstress is een taboe in de bouw.

Figuur 4 toont een analyse van Volandis naar het voorkomen van stress bij werknemers in de Bouw & Infra en Afbouw die hebben deelgenomen aan de PAGO's. Na de crisisjaren in de bouw stijgt het aantal werknemers met stress. Na een lichte daling is in de afgelopen twee jaar het hogere niveau van 2018 weer teruggekeerd.



Figuur 4 | Trends in percentage werknemers met verhoogde stress voor UTA en Bouwplaats, Volandis 2022.

De diagnostische regel van SKB

De diagnostische regel 'werkdruk/stress voor de bouw'[5] is in 2014 ontwikkeld door SKB. De regel is gemaakt op basis van 25 vragen uit de PAGO vragenlijst van 2010. Het sluit aan op het TNO-model. Voor het berekenen van de afkappunten kon SKB putten uit de antwoorden van de uitgevoerde PAGO's. Vanaf 2015 is de diagnostische regel onderdeel van het PAGO voor UTA-werknemers in de Bouw- & Infra en Afbouw. Het is een bewezen effectief instrument in de vroegsignalering van gezondheidseffecten door werkstress. Het is aan de bedrijfsarts om een conclusie te trekken tussen 'loos alarm', duidelijke (werk)stressklachten of andere psychopathologie.

Volandis heeft de PAGO-vragenlijst in de jaren 2017-2018 in samenwerking met Erasmus MC Sociale Geneeskunde vernieuwd. Er zijn vragen geschrapt, nieuwe toegevoegd en een aantal vragen is voorzien van meer antwoordopties. SKB heeft de diagnostische regel aangepast op basis van de resultaten van een beperkte pilotgroep (161 vragenlijsten)[6]. Het algoritme maakt nu gebruik van 27 vragen. De nieuwe PAGO⁺ vragenlijst is in het eerste kwartaal van 2019 ingevoerd bij de arbodiensten. Medio 2020 heeft SKB de uitkomsten van de diagnostische regel geanalyseerd op basis van bijna 12.000 uitgevoerde PAGO's[7]. Volandis wilde weten of de vernieuwde diagnostische regel betrouwbaar is en min of meer dezelfde groepsresultaten opleverde als in 2014.

De betrouwbaarheid van de nieuwe diagnostische regel is verbeterd. Schaalwaarden met een Cronbach's alfa van 0,7 of hoger worden gezien als voldoende betrouwbaar voor een signalerings-instrument, boven de 0,8 wijst op hoge interne consistentie. In tabel 3 staan de kenmerken van de oude en vernieuwde diagnostische regel naast elkaar.

Op groepsniveau leidde de nieuwe diagnostische regel tot minder signalen voor werknemers met werkstress, zie tabel 4. In 2014 is gekozen voor een zo hoog mogelijke sensitiviteit (de signaalfunctie op werkstress) en minder op specificiteit (het stellen van een medische/psychische diagnose). Voor de diagnostiek kan de bedrijfsarts aanvullende vragen stellen of hulp inschakelen.

5 Ontwikkeling van een diagnostische regel voor werkdruk/stress in de bouw; eindrapport SKB, Amsterdam, 6 november 2014.
6 Diagnose werkdruk/stress. Verantwoording van de herziening van de regel; eindrapport SKB, Amsterdam, 5 juli 2018.
7 Evaluatie Diagnostische regel 'werkdruk-werkstress in de bouw (alleen bouw?)' bij de PAGO⁺ vragenlijst van Volandis; rapportage SKB, Amsterdam, 15 juli 2020.

	Data-analysen 2014 PAGO-vragenlijst	2014 Signaal	Data-analysen 2020 PAGO+ Vragenlijst	2020 Signaal
Aantal te gebruiken cases	97.036		11.981	
Werktaken	0,62 (4 vragen, exclusief werkuren)	2 signalen of meer	0,72 (6 vragen, exclusief werkuren)	2 signalen of meer (was 3 of meer)
Werkomgeving	0,76 (4 vragen)	1 signaal of meer	0,82 (7 vragen)	1 signaal of meer (was 2 of meer)
Invloed	0,49 (2 vragen)	1 signaal of meer	0,74 (3 vragen)	1 signaal of meer
Stressklachten en vermoeidheid	-		0,83 (6 vragen)	1 signaal of meer
Algemene Stressklachten	0,78 (7 vragen)	1 signaal of meer		
(Mentale) vermoeidheid	0,72 (3 vragen)	Alle 3 signalen		
Vitaliteit	0,73 (4 vragen)	2 signalen of meer	0,72 (4 vragen)	2 signalen of meer
Psychische aandoeningen	1 vraag	Ter info	1 vraag	Ter info aan de bedrijfsarts
Buffers en overige stressoren	7 vragen	Ter info	9 vragen	Ter info aan de bedrijfsarts
Totaal aantal vragen	33		37	

Tabel 3 | Overzicht vragenclusters met Cronbach's Alpha en het aantal gekozen signalen

Door een kleine aanpassing van het algoritme (sterk verhoogde werkdruk = hoge taakeisen + **minimaal twee signalen** in plaats van drie uit Werkomgeving of **minimaal één signaal** in plaats van twee uit Invloed) komen de groepsresultaten voor de categorieën 'geen actie, preventie, preventie/curatie en doorverwijzen' beter overeen met de oude diagnostische regel. Het percentage UTA-werknemers in de groep preventie/curatie met en zonder indicatie verwijzing stijgt na aanpassing van 12,3% naar 15,2%. Volandis heeft deze aanpassing vanaf januari 2022 in de uitvoeringsprocedures en in de Exceltool[1] voor bedrijfsartsen opgenomen.

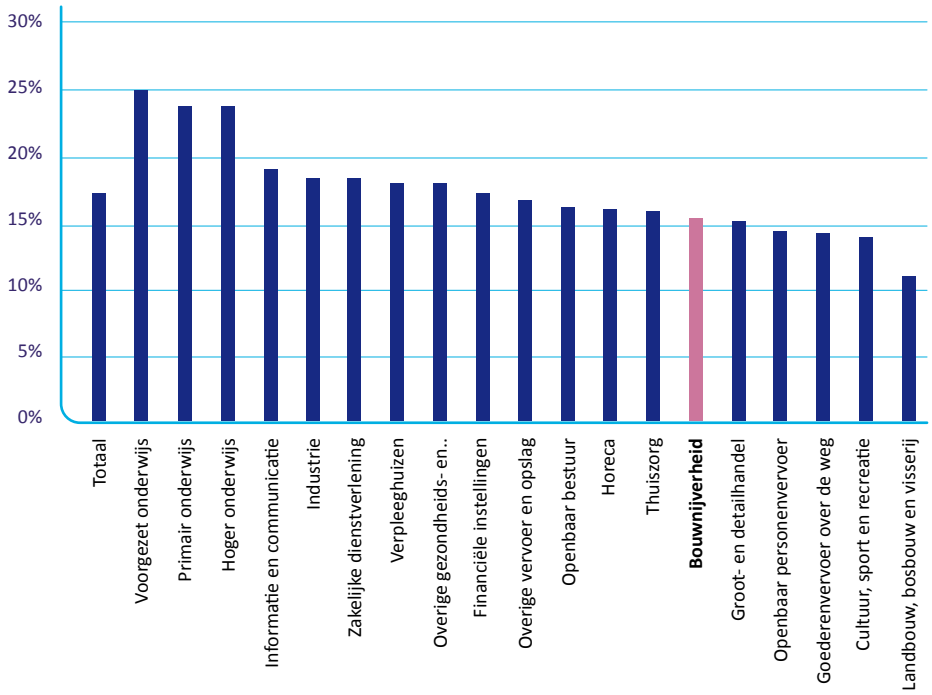
		PAGO's 2010-2013 Oude Regel	PAGO's 2019-2020 Regel van pilot	PAGO's 2019-2020 Regel na aanpassing
		N = 32.171	N = 3.572	N = 3.572
Werkdruk	Laag	26,7	42,7	42,7
	Verhoogd	50,1	43,0	31,7
	Sterk Verhoogd	23,2	14,3	25,7
Stress	Laag	65,6	72,3	72,3
	Verhoogd	20,6	19,3	19,3
	Sterk verhoogd	13,8	8,4	8,4
Uitkomst	Geen actie	55,0	65,5	58,1
	Preventie	25,0	22,3	26,7
	Preventie/curatie	14,0	8,6	10,6
	Preventie/curatie/ doorverwijzen	6,0	3,7	4,6

Tabel 4 | Groepspercentages uitkomst diagnostische regel PAGO's UTA-werknemers

1 De Exceltool voor werkdruk en stress kun je opvragen bij Volandis, afdeling IPZ, telefoonnummer: 0341-499299.

De bouw in vergelijk met andere branches

In de bouw komen burn-outklachten minder vaak voor dan in diverse andere sectoren, zie figuur 5. Ruim 15% van de werknemers die deelnamen aan de NEA-enquête hadden gezondheidsklachten die passen bij overspannenheid en burn-out. Dit percentage is min of meer vergelijkbaar met onze analyse van de diagnostische regel in 2020, als we de groepen preventie/curatie en preventie/curatie/doorverwijzen bij elkaar optellen. De impact van deze klachten op minder functioneren, ongevallen, faalkosten, verzuim en arbeidsongeschiktheid is groot. De verzuimanalyse van ArboNed laat de gevolgen zien voor het ziekteverzuim[8]: gemiddeld over alle bedrijfssectoren is een derde van het verzuim langer dan 6 weken psychisch verzuim en het percentage psychisch verzuim loopt al meerdere jaren op.



Figuur 5 | Burn-out klachten naar bedrijfssectoren; NEA 2018, TNO/CBS.

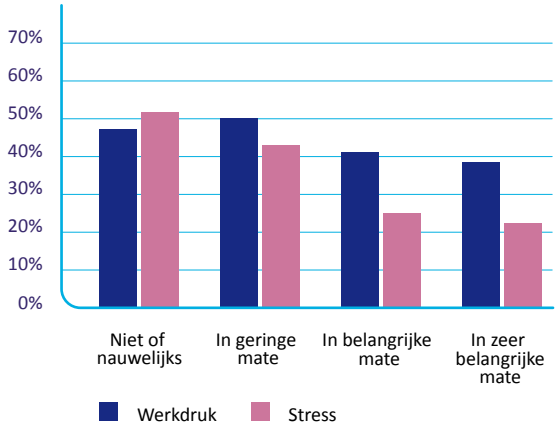
8 https://www.arboned.nl/nieuws/verzuim-in-2022-grote-verschillen-per-maand-psychisch-verzuim-blijft-stijgen

De rol van de leidinggevende en leiderschap

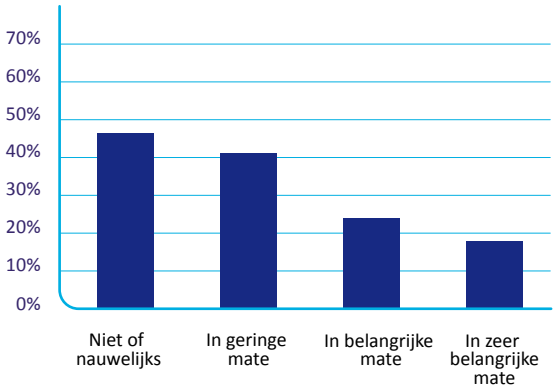
In het model van TNO wordt waardering en erkenning door de leidinggevende als belangrijke buffer gezien in het voorkomen van werkdruk en daarmee stress. In figuur 6 laten we cijfers zien uit de PAGO-data van 2021[9].

Waardering en erkenning door de leidinggevende is positief gerelateerd aan werkdruk en stress bij de werknemer. Hoe meer waardering en erkenning van de leidinggevende, hoe minder werkdruk en stress werknemers ervaren. De rol van de leidinggevende in het oplossen van conflicten lijkt eveneens een belangrijke bijdrage te leveren aan vermindering van stress bij werknemers. Ook hier komt naar voren dat de mate van stress daalt als de leidinggevende in staat is om conflicten op te lossen. Je ziet het patroon in figuur 7, eveneens gebaseerd op PAGO-data van 2021. Ongewenst gedrag en de daarmee gepaard gaande conflicten is bij uitstek een onderwerp waar leidinggevenden een belangrijke rol in hebben.

De ervaringen uit de Bouw & Infra, onze data-analysen en informatie van TNO hebben we samengevat in een aantal tips voor de leidinggevende (zie de werkwijzer, stap 6 A) en het gesprekshulpmiddel (tafelkaart) voor werknemer en de leidinggevende.



Figuur 6 | Ervaren stress (verticaal) naar waardering en erkenning leidinggevende (horizontaal), Volandis 2022.



Figuur 7 | Ervaren stress (verticaal) naar het oplossen van conflicten door de leidinggevende (horizontaal), Volandis 2022.

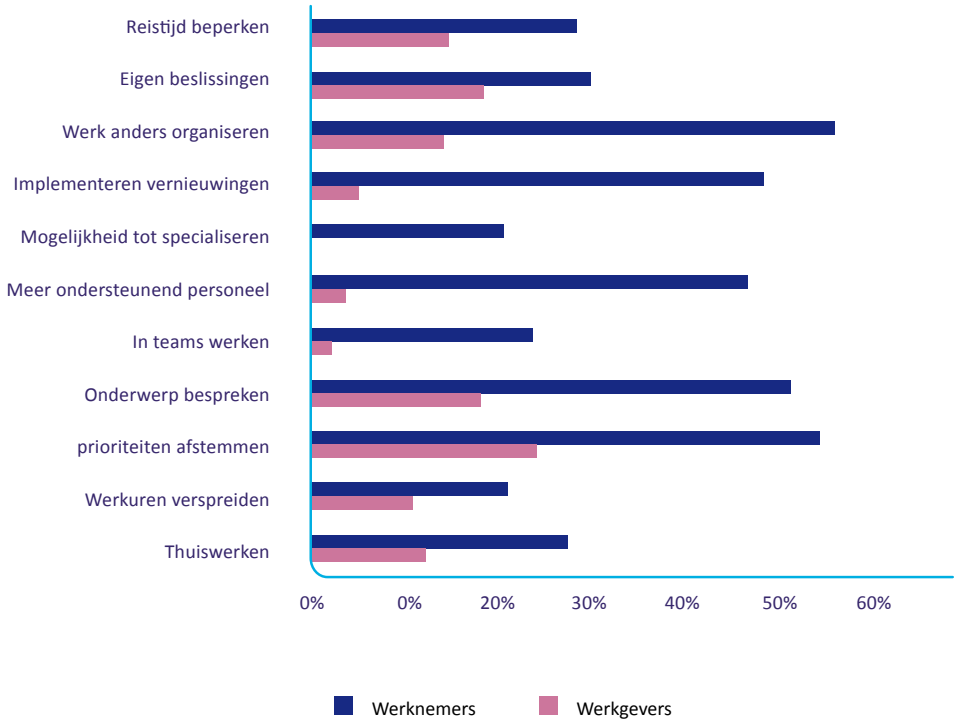
9 Bedrijfstakverslag; Volandis, 2021.

Werkorganisatie

Een optimale organisatie van de werkzaamheden en goed onderling samenwerken vermindert de werkdruk en voorkomt stress. Het bouwproces doorloopt een paar fasen. In de werkvoorbereidingsfase dient iedereen van tevoren te weten wat zijn/haar taken zijn en met wie moet worden samengewerkt op welke momenten in het proces. Tijdens de bouwfase weet iedereen zijn/haar taak en wat te doen als er knelpunten in het bouwproces zijn vastgesteld. Een handig hulpmiddel is het Volandis Adviesblad 'samenwerken vermindert de werkdruk'[10]. Hierin staan voorbeelden en vele praktijktips.

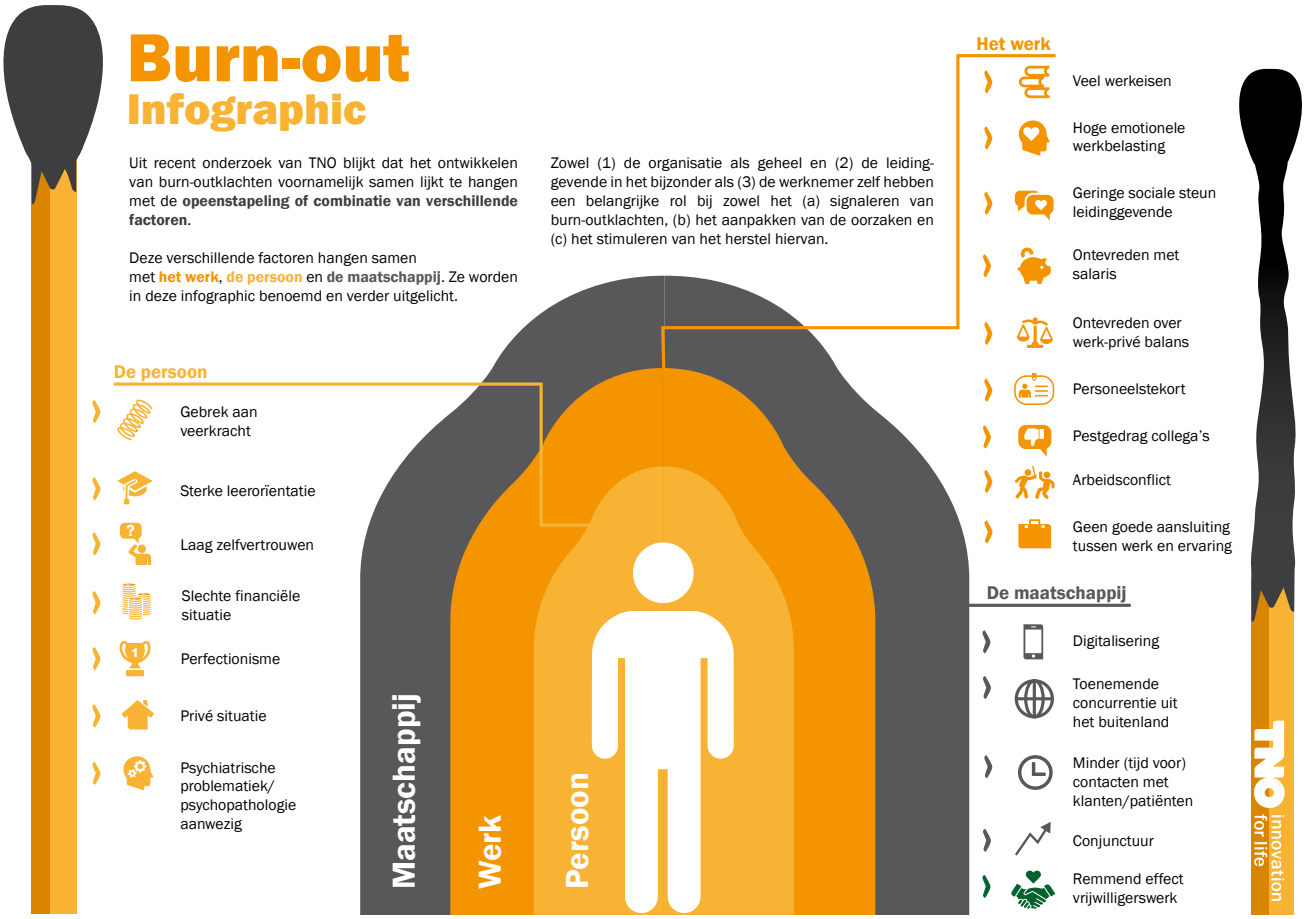
Werknemers en werkgevers denken verschillend over de maatregelen die nodig zijn. De analyse van het Economisch Instituut voor de Bouw (het EIB) laat dat goed zien in figuur 8. Werknemers vragen duidelijk veel vaker aandacht voor de organisatie van het werk, vernieuwingen invoeren, meer ondersteuning en overleg.

De werkgever kan ondersteuning inschakelen van een A&O-deskundige van de arbodienst om de werksituatie te analyseren en naar verbeteringen toe te werken. De kosten daarvan zijn voor rekening van de werkgever. Begeleiding van de werknemer met daaraan gekoppeld een werkplekbezoek declareert de arbodienst bij Volandis.



Figuur 8 | Aanvullende maatregelen die nodig zijn om de werkdruk te verminderen naar werknemer en werkgever (EIB 2019).

10 Volandis Adviesblad 'samenwerken vermindert de werkdruk'; Volandis, 2021.



Figuur 9 | Infografic TNO, weergave persoonlijke factoren, werk en maatschappij.

Handelen bij ziekteverzuim van de werknemer

De preventiezorg voor werknemers in de cao's 'Bouw & Infra' en 'Afbouw' is collectief georganiseerd. Volandis laat de daaronder vallende dienstverlening uitvoeren door enkele gecontracteerde arbodiensten. In aanvulling op de individuele preventiezorg kunnen werknemers gebruik maken van andere cao-voorzieningen. De 'Bouw & Infra' kent het vierjaarlijkse gesprek met de adviseur duurzame inzetbaarheid van Volandis, de DIA-adviseur. Beide cao's bieden ondersteuning voor de preventiezorg bij werkdruk en stress. De cao's hebben tevens een aantal maatregelen voor duurzame inzetbaarheid.

Een werkgever staat het vrij om een andere arbodienst of individuele bedrijfsarts te contracteren voor de verzuimbegeleiding. Het kan dus voorkomen dat er twee partijen zijn die voor een werkgever diensten verlenen. Daarin kan overlap voorkomen. De maatwerkregeling in de Arbeidsomstandighedenwet regelt dat een werkgever zicht laat bijstaan door deskundige werknemers en/of daarvoor specifieke deskundigheid inhuurt. Volandis ontwikkelt instrumenten op bedrijfsniveau zoals de branche RI&E, PISA, 'mijnVolandis'. Volandis biedt geen dienstverlening of financiering voor activiteiten op bedrijfsniveau. Kiest de werkgever hiervoor andere adviseurs, dan kunnen er diverse dienstverleners voor de werkgever actief zijn. Alertheid is nodig om hierin met elkaar af te stemmen of om samen te kunnen werken.

In 2022 verzuimde 29% van de werknemers die een traject volgden bij CSR ‘expertisecentrum stress en veerkracht’ gedeeltelijk of volledig het werk. In voorgaande jaren verzuimde 20%. In het stappenplan hebben we opgenomen na te gaan of de werknemer verzuimt en of er al andere zorgprofessionals betrokken zijn bij hulp- en zorgtrajecten. Dubbele trajecten moet de bedrijfsarts zien te voorkomen. Zo nodig stemt de bedrijfsarts af met de werknemer, de bedrijfsarts bij ziekteverzuim en de huisarts. Medische informatie verkregen bij de uitvoering van de preventiezorg valt onder de De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst. Deze informatie mag niet zonder toestemming van de werknemer naar de bedrijfsarts bij ziekteverzuim.

Een deelnemer in de cao behoudt ook bij ziekteverzuim recht op het cao-pakket individuele preventiezorg en de andere cao-voorzieningen. Optimale preventiezorg streeft naar bronaanpak. Niet alleen voor de betreffende werknemer, ook voor de collega’s. Het kan zinvol zijn om daarvoor gebruik te maken van het cao-pakket preventiezorg en cao-voorzieningen.

Op zoek naar data?
Kijk dan eens in de bedrijfstakatlas
volandis.nl/bedrijfstakatlas



Bronnen en literatuur

Volandis

Werkdruk in de bouwnijverheid: oorzaken, gevolgen en maatregelen. Arbouw, 1997.
Dit rapport biedt inzicht in historische cijfers.

Inventarisatie van maatregelen die bouwbedrijven treffen om de werkdruk te verminderen. Arbouw, 1999.

Volandis Adviesblad 'samenwerken vermindert de werkdruk'. Volandis, 2021.
Aanpak werkdruk in de bouwnijverheid. Volandis, 6e druk 2021.
Bedrijfstakverslagen, meerdere jaren
Nieuwsgierig naar informatie op beroep, leeftijd of bedrijfsgrootte? Verken de bedrijfstakatlas.
PAGO⁺ Vragenlijst, uitvoeringsprocedures, module ongewenst gedrag (voor werkgevers)
Beroepsbeschrijvingen

Sociale Partners samen voor Duurzame Inzetbaarheid (SPDI)

Co-work design. Arnold Bakker; hand-out masterclass SPDI, 2022.
www.duurzaamaanhetwerk.nl

Rijksoverheid

Arboportaal: handige tool, instrumenten en informatie over werkstress

EIB

Werkdruk onder UTA-personeel. EIB, 2019.
Bouw in beeld 2019-2020, Capita Selecta. EIB, december 2020.

TNO

Rapport 'Werkdruk'; TNO, 2012.
https://www.tno.nl/media/2505/tno_werkdruk_wegwijzer.pdf
Uitvoerders onder druk. M. van der Klauw e.a.; TNO Gezond Leven; Hoofddorp, 2013.
Whitepaper 'Werkstress terugdringen', met een integrale aanpak op maat. TNO, 2019.
Burn-out: oorzaken, gevolgen en risicogroepen. TNO, 2020.

NVAB

Multidisciplinaire richtlijn werkdruk. NVAB, 2013.
Participatieve aanpak op de werkplek. NVAB, 2016.
Richtlijn psychische problemen. NVAB, editie 2020.
Multidisciplinaire preventieve richtlijn werk-privébalans. NVAB, 2023.
De preventiecyclus (bronaanpak).

Nederlands Centrum voor Beroepsziekten

Het 6-stappenplan voor het diagnosticeren en melden van beroepsziekten.
De registratierichtlijnen voor psychische beroepsziekten.

Wetenschappelijke artikelen

Van Burn-out tot bevlogenheid, werk en welbevinden in Nederland. Prof. Dr. W.B. Schaufeli; M&O nummer 2/3, maart/juni 2015.

Job Demands-Resources Theory: taking stock and looking forward. Arnold B. Bakker and Evangelia Demerouti, Journal of Occupational Health Psychology; 2017, Vol. 22, No. 3, 273-285.

Job Demands-Resources Theory: ten years later. Arnold B. Bakker, Evangelia Demerouti and Ana Sanz-Vergel, Annual review of organizational psychology and organizational behavior; 2023, Vol. 10:25-53.

Eerstelijnszorg

https://welzijnoprecept.nl/aan-de-slag-als-eerstelijnszorgverlener/

Wat vind jij van deze werkwijzer?
Deel je ervaring met
ipz@volandis.nl



Copyright
Stichting Volandis
Harderwijk, 6 april 2023
Versie 1.1 (oktober 2026): naamswijziging BetterWise en HSK verwerkt.

Projectgroep
Fred Boots, bedrijfsarts
Barteld Dijkman, specialist Arbeid & Organisatie
Kees Geelen, bedrijfsarts
Iris Gunther, arboverpleegkundige

Met feedback van
Drs. Hans Heres, GZ-psycholoog
Dr. Rob Hoedeman, bedrijfsarts
Prof. Dr. Frederieke Schaafsma, bedrijfsarts

Wij zijn kennis- en adviescentrum Volandis. We bouwen aan een gezonde en bloeiende bouw- en infrasector. Waarin mensen veilig werken. Plezier houden in hun werk. En op tijd vooruit kijken. Dat is goed voor iedereen: werknemer, werkgever én opdrachtgever. Want gezonde en gemotiveerde mensen halen de beste resultaten. We dagen je uit hier zélf actief mee aan de slag te gaan. Weet hoe je bezig bent. En waar je naartoe werkt. Merk het zelf: bewust werken wérkt.

Volandis is een organisatie van:

BouwendNederland
AFNL Aannemersfederatie Nederland Bouw & Infra
Vereniging van Waterbouwers
Woningbouwers
FNV Bouwen & Wonen
CNV

Aan de tot standkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed.
Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

Volandis
Ceintuurbaan 2
3847 LG Harderwijk
Postbus 85
3840 AB Harderwijk

0341 499 299
info@volandis.nl

volandis.nl