

Checklist werkdruk Kappersbranche



**HEALTHY[®]
HAIRDRESSER**

Powered by
ANKO, CNV & FNV MOOI

Met deze checklist kun je snel zien of jij last hebt van werkdruk. Je ziet welk werkdrukprobleem je eventueel hebt en wat je eraan kunt doen. De checklist is speciaal voor jou gemaakt, omdat je werkzaam bent in de kapsalon.

Inhoudsopgave

1	Wat is werkdruk?	3
2	Hoe werkt de Checklist Werkdruk?	3
3	Hoe nu verder?	3
4	Gebruik het formulier!	4
5	Oorzaken van werkdruk in de kapsalon	4
	5.1 Werkeisen	4
	5.2 Haarverzorgingsproducten/inkoop	5
	5.3 Informatie	5
	5.4 Communicatie	6
	5.5 Bewerkingen/handelingen (A)	6
	5.6 Bewerkingen/handelingen (B)	7
	5.7 Organisatie van het werk (A)	7
	5.8 Organisatie van het werk (B)	8
	5.9 Personeelsbezetting (A)	9
	5.10 Personeelsbezetting (B)	10
	5.11 Personeelsbezetting (C)	10
6	Jouw persoonlijke Checklist Werkdruk!	11
B1	Bijlage 1: Checklist werkdruk voor de werkgever of leidinggevende	12
B2	Bijlage 2: Checklist herkennen van werkdruksignalen door de werkgever	14
B3	Bijlage 3: Stoplichtmodel - Zit jij lekker in je vel?	15

1.0 Wat is Werkdruk?

Een beetje werkdruk of stress kan geen kwaad. Is het in jouw kapsalon lekker druk, dan zijn de klanten blij met jullie en hebben jullie succes. Houden zo. Maar bij veel werk, te veel stress en een te grote werkdruk ligt dat anders. Je kunt dan niet voldoen aan de eisen die het werk stelt. Bepaalde problemen komen steeds weer terug en worden niet aangepakt. Jij en je collega's hebben geen mogelijkheid om daar iets aan te doen. Dit zorgt voor werkstress en kan leiden tot ziekteverzuim. Daarom is het belangrijk om werkdruk terug te dringen of te voorkomen. Doe dat vooral met je leidinggevende en collega's samen. Pas dan kom je echt verder.

Om werkdruk aan te pakken, is het goed om eerst naar de organisatie van je werk te kijken. Is de werkplanning in de salon goed? Gebruiken jullie het (team)overleg om werkdruk te bespreken? Wordt het werk goed verdeeld? Daarna kun je kijken of jij en je collega's genoeg kennis en vaardigheden hebben om het werk goed te doen. En natuurlijk is ook de personeelsbezetting belangrijk. Ben jij alleen aan het werk en heb je te veel klanten? Of heb je wel voldoende collega's om het werk aan te kunnen?

2.0 Hoe werkt de Checklist Werkdruk?

Om werkdruk te verminderen of te voorkomen, moet je eerst weten wat de oorzaak van de werkdruk is. Je kunt dan denken aan:

- werkeisen
- haarverzorgingsproducten/inkoop
- informatie/communicatie
- bewerkingen/handelingen
- werkorganisatie
- personeelsbezetting

We hebben deze oorzaken vertaald in praktijkproblemen die je in de kapsalon kunt tegenkomen. Bij ieder onderwerp word je gevraagd of je het probleem zelf of met behulp van collega's en leidinggevende kunt oplossen. Als een probleem steeds terugkomt en niet kan worden opgelost, is de kans op werkdruk groot.

Elk praktijkprobleem heeft een of meer oorzaken. In de checklist wordt voor elke oorzaak een praktische oplossing gegeven. Soms is één oplossing niet genoeg en moet je meerdere oplossingen gebruiken. Ook kan een oplossing alleen een eerste stap in de goede richting zijn.

Om aan te geven hoe 'goed' een oplossing is, is het stoplichtmodel bedacht (zie bijlage 3). Groen staat voor de beste oplossing van een probleem. Deze problemen kun je zelf oplossen, of met behulp van collega's en je leidinggevende. Met de oranje oplossing kun je de kwaliteit van het werk verbeteren. Rood geeft de oorzaak van het probleem aan en zegt: Stop! Er moet iets gebeuren.

3.0 Hoe nu verder?

Als je de Checklist Werkdruk kappersbranche hebt gebruikt, weet je welke problemen er in jouw kapsalon zijn, wat de oorzaken zijn en hoe je die kunt oplossen. Loop dus ieder probleem door en kijk of het probleem ook in jouw kapsalon voorkomt. Kijk daarna wat de oorzaak van het probleem is en welke oplossing daarbij hoort en welke actie jij kunt ondernemen.

4.0 Gebruik het formulier!

Achter in deze folder vind je een formulier waarop je de problemen, oorzaken en oplossingen kunt schrijven in jouw werksituatie. Zo maak je deze Checklist Werkdruk kappersbranche helemaal op maat.

Veel oplossingen hebben te maken met goed overleg. Is er geen goed overleg in jouw kapsalon, dan zullen de oplossingen vaak niet helpen om werkdruk te verminderen of te voorkomen. Problemen los je pas goed op als je die samen met je collega's en leidinggevende aanpakt. Het invullen van de checklist kun je alleen doen, maar beter is het om het samen met collega's en leidinggevende in te vullen tijdens bijvoorbeeld een teamoverleg. De problemen die jij ervaart, zijn vaak ook problemen voor jouw collega's. En alleen door samenwerking los je problemen op en krijg je een prettige werkomgeving.

Speciaal voor jouw leidinggevende of werkgever hebben we ook een Checklist Werkdruk voor werkgevers gemaakt. Daarmee is snel te zien of er werkdruk dreigt te ontstaan en welke oplossingen er zijn. Maak je leidinggevende of werkgever attent op deze checklist. Zo zorg je er met z'n allen voor dat werkdruk in jullie salon geen kans krijgt!

5.0 Oorzaken van werkdruk in de kapsalon

5.1

Werkeisen

Probleemstelling: Ik heb het idee dat ik mijn werk niet goed doe

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Het is onduidelijk wat er van mij verwacht wordt.	• Ga na of je een duidelijke functie-omschrijving hebt.	• Bespreek samen de eisen die aan je werk worden gesteld. • Bespreek met je leidinggevende hoe je aan de eisen kunt voldoen.
Ik krijg mijn werk niet op tijd af.	• Bespreek of het werk opnieuw verdeeld kan worden.	• Ga na wat je kunt opschuiven naar een rustiger moment. • Ga samen met collega's en leiding na welke delen van het werk je af kunt staan aan collega's.
Ik kan de klant niet genoeg aandacht geven: daar is geen tijd voor.	• Geef bij je leidinggevende aan dat je per klant te weinig tijd hebt om goed werk te kunnen leveren.	• Bespreek met collega's en leidinggevende hoe je de klant de aandacht kunt geven die hij of zij verdient en vraag je leidinggevende hiermee rekening te houden bij het maken van de planning.
Het is mij onduidelijk welke taak ik eerst uit moet voeren en wat ik later kan doen.		• Stem af met collega's en leidinggevende welke werkzaamheden voorrang hebben.

Haarverzorgingsproducten/inkoop

Probleemstelling: Weer te laat besteld en fout geleverd. Zo kan ik het haar van de klant niet behandelen. En die komt zo meteen.

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
De bestelling is te laat doorgegeven en de toeleverancier heeft het verkeerde geleverd.	• Geef bij je leidinggevende aan dat de voorraad regelmatig onvoldoende is. • Vraag aan je leidinggevende of er eisen opgesteld kunnen worden waaraan de leverancier moet voldoen.	• Bespreek in het teamoverleg hoe jullie kunnen voorkomen dat er geen voorraad meer is.
De klant wordt boos of zelfs agressief.		• Schakel altijd een leidinggevende of een collega in ter ondersteuning • Ga samen met collega's en leiding na welke delen van het werk je af kunt staan aan collega's.
Sommige haarverzorgingsproducten hebben een slechte kwaliteit en dat levert klachten op.		• Noteer klachten en bespreek ze in het teamoverleg.

Informatie

Probleemstelling: Als ik eerder had geweten dat de vertegenwoordiger langs kwam, had ik mij daarop kunnen voorbereiden.

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Ik ontvang geen informatie die voor mij belangrijk is.	• Vraag aan je leidinggevende om regelmatig de voor jou belangrijke informatie te geven.	• Kaart zo nodig in het teamoverleg aan dat de informatie beter of eerder moet.
Ik hoor te weinig of ik mijn werk goed doe.	• Vraag aan je leidinggevende om samen met jou en je collega's de werkwijze vast te stellen en op papier te zetten.	• Vraag je collega's feedback te geven (wat gaat goed en wat niet). • Vraag je leidinggevende om feedback naast de jaarlijkse functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken.

Probleemstelling: Bijkletsen met collega's komt later wel. Ik heb nu geen tijd, even doorknippen.

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Ik heb te weinig gelegenheid om met collega's te praten.		• Zoek je collega's op om bij te praten. Sla geen pauze over en neem tijd om je collega's te spreken.
Soms weet ik niet goed hoe ik iets moet doen of met wie ik dat moet overleggen.		• Bespreek in het teamoverleg waar je mee zit. • Bespreek als je extra ondersteuning nodig hebt en maak daarover duidelijke afspraken met collega's.

Probleemstelling: De gegevens van de klant kloppen vaak niet. De klantenkaart is niet bijgehouden.

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Regelmatig is het afsprakenboek niet bijgewerkt.	• Meld bij je leidinggevende dat de afspraken niet goed worden ingevoerd waardoor de planning misgaat.	• Bespreek wie wanneer verantwoordelijk is voor het bijhouden van het afsprakenboek. • Rouleer de taak naar wens in overleg met leiding en collega's.
Regelmatig is de klantenkaart niet bijgewerkt.	• Meld bij je leidinggevende dat de klantenkaart niet goed wordt bijgehouden.	• Bespreek in het teamoverleg dat het bijhouden van de klantenkaart belangrijk is voor de kwaliteit van jouw werk en tevredenheid van de klant.
Regelmatig zijn de spullen die ik nodig heb er niet meer of zijn vies en niet aangevuld.	• Vraag je leidinggevende te berekenen hoeveel schone spullen per dag jullie nodig hebben gelet op de planning.	• Overleg met collega's op welk tijdstip spullen aangevuld worden en wie dat doet.
Ik moet regelmatig mijn werk onderbreken en dus duurt het langer voor het af is.	• Meld aan je leidinggevende dat sommige werkzaamheden langer duren of blijven liggen.	• Stem met elkaar af welke taken echt gedaan moeten worden • Vraag ondersteuning voor werk dat echt af moet.

Bewerkingen/handelingen (B)

Probleemstelling: Wie belt de monteur voor de defecte droogkap? De droogkap is alweer stuk.

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Regelmatig is de apparatuur defect.	• Bespreek met je leidinggevende of het mogelijk is om een onderhoudsplan op te stellen en de apparatuur regelmatig te laten controleren en te laten onderhouden.	• Bespreek in het teamoverleg wie aanspreekpunt voor onderhoud is en wie defecte apparatuur mag laten repareren.
Bestellingen plaatsen kan vandaag niet want de collega die dat altijd doet, is vandaag vrij.		• Maak afspraken over vervanging: meerdere mensen moeten dezelfde taak kunnen uitvoeren.

Organisatie van het werk (A)

Probleemstelling: Heb ik vandaag al weer alleen maar lastige klanten?

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Sommige dingen gaan steeds weer fout; ik weet niet wanneer ik dat tegen wie moet zeggen.	• Laat parttimers regelmatig aan teamoverleg deelnemen.	• Spreek vaste tijdstippen af voor teamoverleg (indien er geen teamoverleg is: voer dit in). • Praat in het teamoverleg over problemen en verbeteringen. • Spreek met je leidinggevende af hoe verantwoordelijkheden kunnen worden gedeeld.
Ik heb veel vaste klanten waardoor ik het vaak druk heb.	• Informeer je leidinggevende en stel samen de planning bij als dat nodig is	• Maak afspraken over jouw ondersteuning.
Ik heb weinig vaste klanten waardoor ik het vaak niet zo druk heb.	• Informeer je leidinggevende en stel samen de planning bij als dat nodig is.	• Maak afspraken over het geven van ondersteuning aan collega's.
Ik heb vandaag alleen maar lastige klanten.	• Vraag aan je leidinggevende of de lastige klanten verdeeld kunnen worden over meerdere werkdagen en pas zo nodig de planning aan.	• Bespreek in het teamoverleg met collega's wie de lastige klanten zijn. Herverdeel zo nodig de lastige klanten over jou en je collega's.

Probleemstelling: Ik heb het vandaag al zo druk en dan moet ik tussendoor ook nog tellen hoeveel flesjes shampoo er zijn. Wat een saaie klus!

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Ik heb vandaag alleen maar moeilijke klussen.	• Bespreek met je leidinggevende of het mogelijk is om moeilijke en makkelijke taken afwisselend in te plannen.	• Bespreek in het teamoverleg wat moeilijke en makkelijke klussen zijn.
Ik heb vandaag alleen maar saaie klussen.	• Bespreek met je leidinggevende of het mogelijk is om saaie en leuke klussen af te wisselen en neem dat op in de planning.	• Bespreek in het teamoverleg welke werkzaamheden eentonig zijn.
De werkzaamheden zijn onderling niet goed verdeeld.	• Kijk in het teamoverleg of het werkgoed over de mensen is verdeeld. • Bespreek in het teamoverleg of iedereen voldoende bevoegdheden heeft om de taken uit te voeren.	• Bespreek in het teamoverleg of met betrekking tot de werkzaamheden voor iedereen duidelijk is: Wat heeft voorrang? Hoe moet het? Wanneer moet het? Wie moet het doen?
De verantwoordelijkheden zijn mij niet duidelijk: wie kan ik wanneer aanspreken?		• Leg in het teamoverleg verantwoordelijkheden vast: wie is waarvoor aansprakelijk? En laat eventuele verantwoordelijkheden rouleren.

Probleemstelling: Sta ik vandaag weer alleen? En vrijdag is een hele drukke dag!

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Er zijn onvoldoende collega's op de werkvloer bij drukte. Klanten kunnen ook zonder afspraak terecht.	• Vraag aan je leidinggevende welke mogelijkheden er zijn om het werk anders te verdelen. • Vraag aan je leidinggevende of parttimers (tijdelijk) meer kunnen gaan werken.	• Bespreek in het teamoverleg hoe je met wachtende klanten omgaat. • Spreek af tot hoe laat je doorwerkt en hoe het overwerk gecompenseerd wordt. • Bepaal samen in het teamoverleg tot welk tijdstip je nog klanten aanneemt.
Er is onvoldoende vervanging bij ziekte en vakantie.	• Bespreek met je leidinggevende en collega's wie extra ingezet kan worden als het druk is. • Bespreek met je leidinggevende of er meer medewerkers aangenomen moeten worden.	• Bespreek in het teamoverleg of parttimers tijdelijk meer uren kunnen werken.
Er is te weinig begeleiding voor leerlingen en/of nieuwe medewerkers.	• Laat leerlingen begeleiden door een opgeleide praktijkbegeleidster. • Zet voor nieuwe medewerkers de werkwijze: "Wat te doen" op papier.	• Laat begeleidende taken rouleren. • Bepaal met leiding en collega's wie de leerling begeleidt en/of nieuwe collega inwerkt en hoelang; spreek af dat er tijd voor vrijgemaakt wordt.

Personeelsbezetting (B)

Probleemstelling: Het is druk, en ik sta alleen met een leerling.

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Er zijn te veel parttimers die te weinig aanwezig zijn.		• Bespreek in het teamoverleg of er parttimers zijn die meer uren willen werken. • Bepaal in het teamoverleg voor welke werkzaamheden een beginner wel of niet kan worden ingezet.
Collega's hebben te weinig werkervaring.	• Bepaal samen of het nodig is dat sommige collega's extra trainingsavonden volgen of worden bijgeschoold.	
Sommige collega's zijn niet goed opgeleid.		• Bepaal samen met de leidinggevende en collega's de minimale opleidingseisen. • Bepaal samen of medewerkers extra training of scholing nodig hebben en zo ja op welk gebied. • Bekijk samen of medewerkers die al langer in dienst zijn voldoende vaardigheden en kennis hebben of extra training of een cursus nodig hebben.

Personeelsbezetting (C)

Probleemstelling: Klanten vragen mij van alles over blonderen maar ik weet daar vaak geen antwoord op.

Kan ik er iets aan doen?

- Ja, ik kan het probleem zelf of in samenwerking met anderen oplossen. Er is hier geen werkdrukprobleem.
- Nee, ik loop steeds weer tegen dit probleem aan en ik ben niet in staat om er iets aan te doen. Volg de acties en oplossingen uit onderstaande tabel.

Oorzaak	Actie werknemer	Oplossing
Ik kan klanten niet altijd goed helpen, want ik weet sommige dingen niet.		• Bespreek met je leidinggevende of je vaardigheden mist en zo ja welke. Maak afspraken hierover.

6.0 Jouw persoonlijke Checklist Werkdruk!

Werkdruk wordt veroorzaakt door verschillende factoren. Van belang is of je zelf iets aan het probleem kunt doen (of in samenwerking met anderen). Als je bij alle factoren zelf iets aan het probleem kunt doen, hoeft je onderstaand formulier NIET in te vullen. Als je het gevoel hebt dat je de problemen niet altijd alleen op kunt lossen, kan er werkdruk ontstaan. Als je onderstaand formulier invult, achterhaal je wat de oorzaak is en wat je er aan kunt doen, en wanneer je er wat aan gaat doen. Het beste lukt dat in samenwerking met je leidinggevende en collega's. Succes!

Probleem	Oorzaak	Oplossing	Te bespreken op (datum)	Afgehandeld (vink af)
Werkeisen				☐
Haarverzorgings- producten/inkoop				☐
Informatie/ communicatie				☐
Bewerkingen/ handelingen				☐
Organisatie van het werk				☐
Personeelsbezetting				☐

Bijlage 1 Checklist werkdruk voor de werkgever of leidinggevende

Aan de hand van onderstaande checklist kan de werkgever checken op welke wijze(n) werkdrukproblemen in de kapsalon voorkomen of aangepakt kunnen worden. Werkgevers en leidinggevende kunnen in overleg met het team veel doen om werkdrukproblemen aan te pakken of nog beter: werkdrukproblemen te voorkomen. In de checklist staan verschillende acties benoemd om werkdrukproblemen te voorkomen of aan te pakken.

Checklist werkdruk met acties voor werkgever of leidinggevende

- **Arbeidsovereenkomst:** medewerkers hebben een arbeidsovereenkomst waarin de rechten en plichten van de werknemer vastliggen. Denk hierbij aan de functie waarin de medewerker aangesteld wordt, het aantal uren en dagen werkzaam per week, salaris, aantal vakantiedagen, standplaats e.d. Dit geeft duidelijkheid en vermindert werkdruk.
- **Functieomschrijvingen:** stel functieomschrijvingen op zodat medewerkers hun taken en verantwoordelijkheden kennen en houdt daarbij rekening met de Cao voor het Kappersbedrijf en het functiehandboek.
- **In de salon is een salonreglement aanwezig** waarin belangrijke zaken die de kapsalon aangaan, vastgelegd zijn. Denk bijvoorbeeld aan omgaan met lastige klanten, calamiteiten in de salon, e.d. **Werving en selectie nieuwe medewerkers verbeteren:** check of sollicitanten voldoen aan de functie-eisen, of zij een goed beeld hebben van de wijze waarop jullie werken, of zij bestand zijn tegen drukke, hectische dagen en of zij qua karakter passen in het team.
- **Introductie en inwerken verbeteren:** stel voor nieuwe medewerkers een concreet programma op voor introductie en inwerken en bepaal wie de nieuwe medewerker begeleidt.
- **Medewerkers weten hun verantwoordelijkheden:** medewerkers kennen hun taken en verantwoordelijkheden en weten waar zij wel of geen besluit over mogen nemen
- **Instellen teamoverleg:** om werkdruk bespreekbaar te maken is geregeld teamoverleg met alle medewerkers (ook oproepkrachten) belangrijk.
- **Werkdruk signaleren** aan de hand van veranderingen bij werknemers of in team (zie bijlage 2).
- **Werkdruk bespreken** aan de hand van de Checklist Werkdruk Kappersbranche in het teamoverleg.
- **Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E):** in de RI&E staan bepalingen ten aanzien van werkdruk; bespreek deze in het teamoverleg en leg vast hoe daar mee omgegaan wordt of hoe verbeteringen doorgevoerd worden.
- **Houd functionerings- en beoordelingsgesprekken** en vraag de werknemers hoe zij hun werk ervaren en of er sprake is van werkdruk.
- **Medewerkers individueel interviewen:** als werknemers veel signalen afgeven (zie bijlage 2), kijk dan of via tussentijdse individuele gesprekken (interviews) met medewerkers de oorzaken van werkdruk achterhaald kunnen worden.
- **Arbeidsvoorwaarden flexibiliseren:** denk na over mogelijkheden om werknemers zelf de begin- en eindtijden te laten bepalen; denk na over opvang als een werknemer plotseling naar huis moet omdat er iets ernstigs gebeurd is in de privésfeer.
- **Loopbaanperspectief vergroten:** bekijk welke mogelijkheden er zijn om het loopbaanperspectief van medewerkers te vergroten; stel in overleg met de medewerker een persoonlijk ontwikkelprogramma op; wijs medewerkers op de website van het Brancheplatform Kappers (brancheplatformkappers.nl) om te bekijken of de subsidieregeling loopbaanbudget (nog) loopt.
- **Werkplezier vergroten:** bekijk of het werk zo ingedeeld kan worden dat de meeste werknemers vooral leuke klussen doen; kijk of de contacten tussen de werknemers goed zijn en vergroot deze door naast het werk gezamenlijk iets te doen; kijk of alle medewerkers wel echt geschikt zijn voor het kappersvak vooral vanuit sociaal- en communicatief oogpunt.

- Balans werk-privé verbeteren: denk aan werktijden die passen bij de werknemer, vakanties op kunnen nemen op moment dat de werknemer dat eigenlijk wil, zorgtaken kunnen combineren met het werk, ontwikkelmogelijkheden voor werknemers, flexibel werken, duidelijke verlofregeling e.d.
- Productiviteitsnormen aanpassen: bekijk of de productiviteitsnormen realistisch zijn; pas deze eventueel aan als blijkt dat de medewerkers de norm onmogelijk kunnen halen; ook extra scholing van medewerkers draagt bij aan het gemakkelijker kunnen realiseren van de productiviteitsnormen; een niet realistische normstelling kan leiden tot extra werkdruk.
- Vaktechnische trainingen: bekijk of bespreek of werknemers hun vak goed beheersen en bepaal of aanvullende trainingen nodig zijn. Hierdoor kunnen medewerkers het werk gemakkelijker aan, wat werkdruk verminderend zal werken.
- Preventiemedewerker: betrek de preventiemedewerker bij de aanpak van werkdruk.
- Managementtraining werkgever/leidinggevende: bekijk of de werkgever of leidinggevende voldoende kennis in huis heeft om de zaken in de salon goed te organiseren en werkdruk kan herkennen.
- Werkdrukvoorlichting: huur een deskundige in die de medewerkers voorlicht over werkdruk, oorzaken, gevolgen en hoe een werknemer werkdruk herkent en bespreekbaar maakt.
- Bezetting aanpassen: overweeg om bij te hoge werkdruk de bezetting tijdelijk of definitief aan te passen om werkdruk te verminderen.
- Gezondheid verbeteren: bespreek in het teamoverleg dat sporten gezond is voor het lichaam maar ook om te ontspannen en zo werkdruk te verminderen.
- Ziekteverzuim verminderen: ziekteverzuim leidt vaak tot hogere werkdruk bij de niet zieke collega's; is er een hoog ziekteverzuim bespreek dan de mogelijkheden met de arbodienst en een aanpak om het verzuim terug te dringen.
- Werkplek verbeteren: zorg dat de werkplekken zo ingericht zijn dat dit geen irritatie bij de werknemer oproept en dat de werkplek voldoet aan de eisen op het gebied van arbo; bespreek dit in het teamoverleg.
- Samenwerking verbeteren: kijk of medewerkers goed samenwerken; goed samenwerken bevordert het werkplezier en vermindert werkdruk.
- Ongewenst gedrag verminderen: probeer ongewenst gedrag van medewerkers terug te dringen omdat ongewenst gedrag het werkplezier van medewerkers vermindert wat werkdrukverhogend kan werken.
- Beter of anders organiseren: kijk en bespreek met de medewerkers of zaken anders georganiseerd kunnen worden waardoor minder werkdruk ontstaat.
- Beter of anders plannen: bekijk en bespreek of het nodig is om de planning te veranderen; bespreek of de tijd voor behandelingen voldoende is, bespreek of het afsprakenboek voldoende is, bespreek hoeveel "lastige" klanten er maximaal op dezelfde dag mogen komen.
- Pauzes laten nemen: als medewerkers geregeld pauze kunnen nemen zal dat fysieke klachten voorkomen en tevens werkdruk reduceren.
- Tijdig aandacht voor medische klachten werknemers: werkdruk kan leiden tot medische klachten; het is zaak om klachten tijdig te herkennen en te onderkennen, serieus te nemen en de medewerker aan te spreken.
- Aanstellen leerlingenbegeleider: maak duidelijk wie de leerlingen begeleidt en zorg ervoor dat de leerlingenbegeleider kennis en vaardigheden heeft om de begeleiding goed te laten verlopen; denk aan het laten volgen van een cursus professioneel opleiden.
- Werkdrukmaatregelen evalueren: bespreek minimaal 2 keer per jaar in het teamoverleg de getroffen maatregelen om werkdruk te voorkomen en aan te pakken en bespreek of de maatregelen ook werkelijk werken.
- Preventiespreekuur: Wijs bijvoorbeeld tijdens het teamoverleg de medewerkers op de mogelijkheid om gebruik te maken van het arbeidsomstandighedspreekuur (preventiespreekuur) bij de arbodienst. Het spreekuur is preventief bedoeld, waardoor uitval kan worden voorkomen.

Bijlage 2 Checklist herkennen van werkdruksignalen door de werkgever

Als individuele werknemers kampen met te veel werkdruk, dan geven zij vaak bewust of onbewust signalen af. Aan de hand van deze checklist kan de leidinggevende of werkgever de signalen herkennen en daardoor eerder actie ondernemen.

Werkdruksignalen werknemer	Veranderingen
Verandering in communicatie	• Werknemers zijn minder open in hun communicatie • Gejaagd en/of geïrriteerd gedrag • Er ontstaan conflicten
Verandering in besluitvormingsprocessen	• Beslissingen worden te snel en niet doordacht genomen • Er wordt te lang gewacht met het nemen van beslissingen • Er worden geen beslissingen genomen
Verandering in opstelling naar collega's	• Werknemers tonen minder dan voorheen interesse in collega's • Men heeft nauwelijks nog aandacht voor de problemen van collega's • Men gaat bepaalde collega's ontlopen • Tolerantie naar collega's neemt af
Verandering in prestaties	• Het werktempo wordt lager • Er wordt beduidend minder gepresteerd dan vroeger • Minder aanpassingsvermogen: problemen lijken groter dan voorheen • De werknemer komt frequent om hulp vragen
Verandering in gewoonten	• Duidelijke veranderingen ten aanzien van eten, drinken of roken • Duidelijke veranderingen ten aanzien van lichamelijke verzorging en kleding
Verandering in verzuim of ziektegedrag	• Men komt vaker te laat of helemaal niet op afspraken • Men meldt zich vaker voor kortere periodes ziek • Vage lichamelijke klachten, hoofdpijn, maagpijn, rugpijn, vermoeidheid • Frequent klaaggedrag • Gespannen uiterlijk: opgetrokken schouders, minder oogcontact

Bij werkdruk worden ook in teamverband signalen afgegeven. Aan de hand van deze checklist kan de leidinggevende of werkgever de signalen binnen het team herkennen en daardoor eerder actie ondernemen.

Werkdruksignalen team	Veranderingen
Vechtgedrag	• Fouten worden gebruikt om mensen afstraffingen te geven • De werknemers hebben geen geduld meer voor elkaar, ze luisteren slecht naar elkaar • Ideeën worden van tafel geveegd nog voordat iemand is uitgesproken • Werknemers verwijten elkaar 'er niks van te begrijpen' • Werknemers horen alleen flarden of fragmenten van wat een ander te zeggen heeft
Vluchtgedrag	• Er doen maar weinig mensen mee aan discussies • Werknemers komen vaak te laat of zijn geregeld afwezig • Er worden overhaaste beslissingen genomen, of beslissingen worden juist voortdurend uitgesteld • Werknemers werken afzonderlijk, niet als een groep • Er wordt niet gepraat over problemen die andere werknemers ook hebben • Hoge mate van niet voor jezelf opkomen (subassertiviteit) en passiviteit: men laat de leider de beslissingen nemen

Bijlage 3 Stoplichtmodel - Zit jij lekker in je vel?

Als je over de rooie gaat, is het eigenlijk al te laat. Check in dit stoplicht model welke kleur het beste bij je gevoel past: groen, oranje of rood. En kijk wat je vervolgens te doen staat.

Fase	Gevoel	Signalen	Acties
GROEN	goed	• Je slaapt goed • Je eet goed • Je maakt regelmatig grapjes • Je zit lekker in je vel	• Hou de dagstructuur vast • Blijf relativiseren • Stel je doelen niet te hoog
ORANJE	twijfel	• Je hebt moeite met inslapen • Je wordt te vroeg wakker en bent moe • Je piekert veel • Je ervaart werk als een belasting	• Breng meer structuur in je dag • Ga op tijd naar bed • Hou je doelen werkbaar • Ga vaker naar buiten voor een wandeling
ROOD	onrustig	• Je voelt je erg vermoeid • Je hebt minder plezier in hobby's • Je maakt geen tijd voor leuke dingen • Je voelt je futloos • Je hebt nergens meer zin in	• Zoek activiteiten die bij jou passen en je kunnen helpen ontspannen. • Blijf in contact met anderen en praat over hoe je je voelt. • Bouw rustmomenten in, maar probeer ook voorzichtig een ritme vast te houden. • Overweeg professionele ondersteuning als je merkt dat je er zelf niet uitkomt.

Tip

Goed om te doen

- Geef duidelijke grenzen aan (zowel aan jezelf als aan anderen).
- Zorg voor regelmaat in je dagelijkse activiteiten.
- Blijf actief en in beweging, om problemen makkelijker aan te kunnen. Kom je er zelf niet uit? Laat je door anderen helpen. Zijn er serieuze problemen? Vraag dan om professionele hulp (huisarts, arbodienst).

Om aan te geven hoe 'goed' een oplossing is, is het stoplichtmodel bedacht. Groen staat voor de beste oplossing van een probleem. Deze problemen kun je zelf oplossen, of met behulp van collega's en je leidinggevende. Met de oranje oplossing kun je de kwaliteit van het werk verbeteren. Rood geeft de oorzaak van het probleem aan en zegt: Stop! Er moet iets gebeuren.

Disclaimer

Dit is een uitgave van de Commissie Arbocatalogus van het Brancheplatform Kappers. Het Brancheplatform Kappers is het overlegorgaan op sociaal-economisch gebied voor sociale partners in de kappersbranche. Tot sociale partners in de kappersbranche behoren de Koninklijke ANKO, FNV MOOI en CNV. Binnen het Brancheplatform Kappers overleggen sociale partners over onderwijs, arbeidsomstandigheden en voorwaarden voor een juiste kwantitatieve en kwalitatieve instroom van werknemers.

Voor meer informatie:

www.healthyhairdresser.nl

www.brancheplatformkappers.nl

info@brancheplatformkappers.nl

Voor deze uitgave is het door TNO, in opdracht van het HBD, ontwikkelde Werkdrukinstrument voor de Detailhandel als bronmateriaal gebruikt.

Hoewel aan de samenstelling van deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kan het Brancheplatform Kappers geen aansprakelijkheid aanvaarden voor (de gevolgen van) eventuele onjuistheden in de tekst of het ontbreken van informatie.

Colofon

Tekst:	Healthy Hairdresser
Eindredactie:	Diezit
Ontwerp en realisatie:	Diezit