

Protocol werkoverleg**

– Voorbeeld procedure werkoverleg

Werkoverleg, wat is dat eigenlijk?

Werkoverleg is een regelmatig overleg tussen leiding en werknemers over het werk en de werkomstandigheden. Werkoverleg vindt in principe onder werktijd plaats en verloopt volgens een vaste structuur.

Wat is regelmatig?

Voor de beveiligingsbranche is het aan te bevelen minimaal twee tot vier keer per jaar werkoverleg te houden.

Leiding en werknemers

Het overleg vindt plaats tussen u en uw werknemers. Als direct leidinggevende bent u altijd bij het werkoverleg aanwezig en zit u het meestal voor. Maar ook hogere leidinggevendenden kunnen het werkoverleg voorzitten.

Werk en werkomstandigheden

Verderop in deze handleiding vindt u een uitgebreide opsomming van mogelijke onderwerpen.

In principe onder werktijd

In principe wordt werkoverleg onder werktijd gehouden. Als dit praktische problemen oplevert, kan werktijd ook aansluitend aan werktijd plaatsvinden. Volgens de wet hoort werkoverleg bij werk en moet dus uitbetaald worden. Dit is een goede stimulans voor werknemers om er ook serieus aan mee te doen.

Een vaste structuur

Werkoverleg krijgt een vaste structuur als:

- Datum en tijdstip minimaal twee weken van te voren bekend zijn (het is aan te bevelen een jaarplanning op te stellen en deze bij uw werknemers bekend te maken);
- De deelnemers minimaal tien (werk)dagen van te voren de agenda kunnen zien en zelf de mogelijkheid krijgen tijdig (tot vijf dagen voor het overleg) agendapunten in te kunnen brengen;
- Er een voorzitter is;
- Er een geschikte ruimte is;
- Er een verslag en een afsprakenlijst gemaakt wordt.

Het doel van werkoverleg

In de ideale situatie zijn er tijdens het werk genoeg mogelijkheden voor leidinggevende en werknemers om informatie uit te wisselen en de werkzaamheden en alles wat er omheen hangt goed door te spreken. Maar de praktijk is anders, omdat men in de beveiliging op verschillende locaties zit en leidinggevende en werknemers elkaar niet altijd direct kunnen spreken.

Daarom is het regelmatig houden van werkoverleg belangrijk. Leidinggevendenden en werknemers vinden werkoverleg om verschillende redenen belangrijk. In het algemeen geldt het volgende:

- Werkoverleg biedt werknemers en leidinggevende de mogelijkheid om het werk en de werkomstandigheden te bespreken. Als leidinggevende kunt u peilen wat er leeft onder de werknemers en waar zij tegenaan lopen bij de uitvoering van hun taken. Op hun beurt weten uw werknemers via werkoverleg beter wat uw doelstelling is en wat u eraan doet om zaken te verbeteren;

- Werkoverleg kan de sfeer in een team verbeteren en daarmee de onderlinge samenwerking;
- Werknemers kunnen in het werkoverleg hun wensen naar voren brengen zodat u daar rekening mee kunt houden, en andersom. Bovendien hebben werknemers vaak goede ideeën en tips;
- Werkoverleg kan ervoor zorgen dat werknemers veranderingen sneller accepteren. Omdat zij vroegtijdig worden geïnformeerd en eventueel in de besluitvorming betrokken kunnen worden zullen weerstanden minder vaak voorkomen;
- Werkoverleg biedt de mogelijkheid werknemers rechtstreeks te informeren over nieuwe ontwikkelingen in het werk of in het bedrijf;
- Via het werkoverleg krijgt iedereen dezelfde informatie op hetzelfde moment;
- Werkoverleg is noodzakelijk om gezamenlijk een klus te kunnen klaren.
- Het houden van periodiek werkoverleg mag overigens geen argument zijn om elkaar niet direct aan te spreken als dat wenselijk of noodzakelijk is. Goed werkoverleg draagt eraan bij dat er vertrouwen over en weer ontstaat om elkaar direct aan te spreken wanneer dat nodig is.

Onderwerpen van het werkoverleg

Werkoverleg gaat over onderwerpen die voor leidinggevenden en werknemers van belang zijn in het dagelijks werk. Vaak staan (een aantal van) onderstaande onderwerpen op de agenda:

- Mededelingen
- Verslag vorige keer
- Actielijst
- Gebruik van materialen en middelen
- Werkrooster
- Arbeidsomstandigheden & veiligheid
- Opleidingen
- Integriteit
- Cao-zaken
- Agressie & geweld, lichamelijke en emotionele belasting
- Werving nieuwe werknemers
- Werktijden
- Vakantieplanning
- Taken en taakverdeling
- Ziekteverzuim
- Verloop
- Complimenten
- Klachten
- Extra opdrachten
- Nieuws van de opdrachtgever
- Nieuws vanuit de eigen organisatie of de Ondernemingsraad
- Rondvraag

Tips:

Stel van te voren vast waarom u een onderwerp op de agenda wil zetten.

Is het omdat u:

- Uw werknemers wil informeren?
- Door uw werknemers geïnformeerd wil worden?
- Of samen met uw werknemers een besluit wil nemen?

Vraag u van te voren af of:

- Werknemers belangstelling hebben voor het onderwerp;

- Werknemers genoeg weten om erover mee te praten;
 - U het onderwerp binnen de beschikbare tijd kunt bespreken.
- Zet niet meer dan 6 tot 8 punten op de agenda en vermijdt onderwerpen die slechts voor enkelen gelden. Dit soort onderwerpen hoort thuis in een één op één gesprek. Denk daarbij aan onenigheid of spanning tussen werknemers onderling of tussen leidinggevende en werknemer. Ook is het verstandig enkele punten vast op de agenda te zetten. Denk daarbij aan onderwerpen als ziekteverzuim, verloop, mededelingen, resultaten van de organisatie, arbo, rondvraag e.d.
- Deze tips zijn niet meer dan tips. Pas de inhoud en vorm van het werkoverleg dus aan, aan de situatie in uw bedrijf. Het gaat er vooral om dat het werkoverleg resultaat heeft. Voor u, de werknemers en het bedrijf.

Hoe organiseert u werkoverleg?

Een recept voor het succesvol organiseren van werkoverleg is er niet. Iedere organisatie is tenslotte anders. Ook hangt er veel af van de samenstelling van het team, de houding van de teamleden en het contact dat u met hen hebt. Toch kunt u er zeker iets aan doen om het werkoverleg te laten werken, waarbij een optimale voorbereiding een absolute voorwaarde is:

1. **Motiveer uw werknemers**
 - Ga na wat werkoverleg uw werknemers zou kunnen opleveren. Praat er van te voren over met hen. Of pols bij andere leidinggevenden hoe zij het aanpakken;
 - Vraag informatie en ondersteuning bij de directie en afdeling P&O. Ook kunnen ze zelf een keer aanwezig zijn;
 - Draag bij het eerste werkoverleg onderwerpen aan waarvan u weet dat ze uw werknemers interesseren;
 - Vraag om reactie en zorg dat overleg ook overleg is en niet tot een monoloog van uw kant wordt beperkt;
 - Indien de tijd het toelaat, nodig zo nu en dan eens een 'gastspreker' uit, die een korte inleiding geeft. Dit kan een directielid zijn, een OR-lid, of zelfs iemand van buiten de organisatie, zoals bijvoorbeeld een klant;
 - Streef naar evenwicht tussen onderwerpen die voor u of het bedrijf belangrijk zijn en onderwerpen die de werknemers interesseren.
2. **Zorg voor goede randvoorwaarden**
 - Organiseer het werkoverleg onder werktijd of, als het echt niet kan aansluitend aan werktijd;
 - Probeer het aantal werknemers aan het werkoverleg te beperken tot maximaal 12. Bestaat uw groep uit meer dan 12 werknemers, splits het overleg dan op in meerdere groepen/bijeenkomsten.
3. **Neem voor werkoverleg niet langer dan één tot maximaal anderhalf uur de tijd (gemiddeld 5 tot 15 minuten per agendapunt);**
 - Zorg voor een rustige vergaderruimte zodat u niet gestoord wordt;
 - Laat iedereen zijn/haar mobiele telefoon uitzetten;
 - Zorg dat er iets te drinken en te eten is.
4. **Zorg voor een prettige sfeer**
 - Deel schouderklopjes uit;
 - Spreek waardering en vertrouwen uit;
 - Toon begrip voor problemen;
 - Respecteer normen en waarden van anderen;
 - Wees duidelijk over de regels van uw bedrijf en van de klant;
 - Geef betrouwbare en concrete informatie;
 - Luister goed, vat samen wat er gezegd is en vraag door;
 - Bewaar moeilijke onderwerpen voor het laatst;
 - Kom afspraken na;

- Maak er een feestelijk werkoverleg van als er iets te vieren valt (bijvoorbeeld een verjaardag van één van de werknemers).
- 5. Durf hobbels te nemen
 - Als u werkoverleg invoert, zult u hobbels moeten nemen. Mogelijk zijn er cultuurverschillen, of zijn werknemers en leidinggevenden niet gewend om met elkaar over het werk te praten. Bovendien kan het zijn, dat werknemers zich minder betrokken voelen bij het bedrijf;
 - Probeer werknemers geïnteresseerd en 'bij de les' te houden, door ze regelmatig aan het woord te laten, daarbij ook strikt om te gaan met de beschikbare tijd en zo nodig via een vrolijke opmerking of grap de aandacht vast te blijven houden.

Praktische tips

- Jaarplanning
 - Maak een jaarplanning;
 - Zorg dat deze bekend is bij de werknemers en bij de klant.
- Agenda
 - Maak minimaal twee weken van te voren een agenda (zie bijlage 1);
 - Zorg dat werknemers hier zelf nog punten aan toe kunnen voegen;
 - Beperk de agenda tot 6 - 8 punten;
 - Neem enkele vaste agendapunten op;
 - Hang de agenda op en zorg dat de werknemers ook persoonlijk een exemplaar krijgen.
- Uitvoering
 - Licht ieder agendapunt kort toe.
 - Leg uit waarom het onderwerp op de agenda staat. Wilt u informatie geven, informatie krijgen of een besluit nemen?
 - Geef aan hoe u het agendapunt gaat behandelen en hoeveel tijd er voor uitgetrokken is.
 - Stel gericht vragen om werknemers erbij te betrekken.
 - Indien heftige discussies ontstaan, die (te) veel tijd in beslag nemen, schuif het onderwerp dan door naar de volgende vergadering en plan hier dan meer tijd voor in.
 - Rond elk onderwerp af en doe dit met een samenvatting en geef aan wat er verder gaat gebeuren met dit onderwerp.
 - Bewaak de tijdsduur. Een goed 'hulpmiddel' hierbij is een zandloper. Dit maakt het levendig en iedereen kan zien hoeveel tijd er nog 'over' is.
 - Neem ruimschoots de tijd voor de rondvraag (5 tot 10 minuten). Hieruit kunnen ook onderwerpen naar voren komen die op de agenda voor de volgende vergadering geplaatst kunnen worden.
 - Maak het werkoverleg 'leuk' en interessant voor de aanwezigen.
 - Toon respect en vermijdt conflicten.
 - Vraag of iemand uit de groep notuleert.
- Verslag
 - Maak direct na ieder werkoverleg een kort verslag met daarin de agendapunten en de gemaakte afspraken (zie bijlage 2). Dit kunt u zelf doen, maar u kunt ook van te voren vragen of één van de werknemers dit wil doen.
 - Zorg ervoor dat alle deelnemers het verslag krijgen. Dit geeft aan dat u het werkoverleg serieus neemt.
 - Onderzoek van te voren of een van de werknemers een kort verslag kan maken.
 - Zorg dat het verslag er verzorgd uitziet en lees het kritisch na op tekst- en taalfouten.