

Ser. 4
S139

2^e lsc.

SZW

Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

Inventarisatie en evaluatie van cursussen op het gebied van werkstress

S 139

Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden



NIA0059994

Arbeidsinspectie

Inventarisatie en evaluatie van cursussen op het gebied van werkstress

**I. Houtman
J. Dam
P. van Hessen
S. van den Heuvel
M. Kompier**

**Nederlands Instituut voor
Arbeidsomstandigheden NIA**
bibliotheek-documentatie-informatie
De Boelelaan 30, Amsterdam-Buitenveldert

ISN-nr.
plaats
datum

0685
Ser. 4, S139 (2^e ex.)

25 MEI 1992

**Onderzoek uitgevoerd in opdracht van het
Directoraat-Generaal van de Arbeid door het
NIPG-TNO**

april 1992

Arbeidsinspectie

CIP-Gegevens Koninklijke Bibliotheek, Den Haag

Inventarisatie

Inventarisatie en evaluatie van cursussen op het gebied van werkstress / I. Houtman ... [et al.]. - Den Haag: Arbeidsinspectie, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. - III.- ([Studie / Arbeidsinspectie, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid], ISSN 0921-9218; S 139)

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Projectgroep Stress in de Arbeidssituatie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid door het NIPG/TNO.

NIPG-Publikatienummer 91.072. - Met lit. opg.

ISBN 90-5307-253-5

Trefw.: stress.

Voorwoord

Deskundigheid op het gebied van stresspreventie wordt binnenkort voor bedrijven zeer actueel. De kaderrichtlijn van de Europese Gemeenschap legt per 1-1-1993 op, dat alle bedrijven in de lidstaten in staat zijn een risicoschatting te maken van gevaarlijke en ongezonde situaties op de werkplek en gepaste maatregelen te nemen. Deze verplichting geldt ook op het gebied van werkstress. Voor een juiste uitvoering van deze taken is deskundigheid noodzakelijk.

Dit was voor de Projectgroep Stress in de Arbeidssituatie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aanleiding om het NIPG/TNO opdracht te verlenen onderzoek te doen naar de beschikbaarheid en kwaliteit van cursussen op het gebied van werkstress.

De laatste jaren lijkt er een overstelpend aanbod aan trainingen, cursussen en opleidingen op het gebied van werkstress te ontstaan. Het was echter niet duidelijk of dit aanbod een adequate oplossing kan bieden voor de vele werkstressproblemen, waarmee bedrijven en werknemers worden geconfronteerd. Dit zou veronderstellen, dat de cursussen naast aandacht voor de individuele werknemer ook ruime aandacht besteden aan het wegnemen van de oorzaken van stress in de arbeidssituatie zelf.

De onderzoekers hebben het aanbod van een groot aantal opleidingsinstituten onderzocht. De resultaten van het onderzoek vindt u in dit rapport. Er lijkt nog zeer veel te moeten gebeuren, voordat aan de richtlijnen wordt voldaan. In het rapport zijn gerichte aanbevelingen voor de opleidingsinstituten opgenomen. De afnemers van de opleidingen wordt aangeraden het aanbod eerst zeer kritisch te bekijken, voordat zij zich inschrijven.

Ik vertrouw erop dat dit onderzoek stimuleert om opleidingen beter af te stemmen op de benodigde deskundigheid voor een integrale aanpak van werkstress.

Projectgroep Stress in de Arbeidssituatie

Ir A.W.M. Balemans, voorzitter

Inhoudsopgave

	pagina
Samenvatting	5
1. Inleiding	9
1.1 Doelstelling van het project	9
1.2 Begripsbepaling	9
1.3 Cursussen als maatregel tegen werkstress	10
2. Methode	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Opsporen van het cursusaanbod	13
2.3 Criteria ter karakterisering en beoordeling van het cursusaanbod	14
2.4 Procedure voor het benaderen van aanbieders	15
2.5 Verwerking van gegevens	16
3. Resultaten	17
3.1 Inleiding	17
3.2 Effectiviteit van de activiteiten om aanbieders op te sporen	17
3.3 Selectie van cursussen op het gebied van werkstress	18
3.4 Karakterisering en beoordeling van de cursussen	19
3.4.1 Inleiding	19
3.4.2 Algemene cursusgegevens	19
3.4.3 Doelstellingen en doelgroep	22
3.4.4 Cursusinhoud	26
3.4.5 Onderwijsvormen en studiemateriaal	27
3.4.6 Cursusevaluatie	27
3.4.7 Toetsing	28
4. Discussie, conclusies en aanbevelingen	29
4.1 Karakterisering van het geïnventariseerde cursusaanbod	29
4.2 Kwaliteitsbeoordeling van het cursusaanbod	30
4.3 Aanbevelingen	32
Literatuur	34
Bijlagen	35

Samenvatting

De hier gerapporteerde inventarisatie en evaluatie van het cursusaanbod dat zich richt op het aanpakken van werkstressproblematiek is uitgevoerd door het NIPG-TNO, in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid/ Directoraat-Generaal van de Arbeid.

Doel van het onderzoek is allereerst te komen tot een 'up-to-date' overzicht van het cursusaanbod op het gebied van werkstress in Nederland. Een tweede doel is het formuleren van criteria om bestaand en nieuw aanbod te kunnen karakteriseren en zo mogelijk te beoordelen. Deze criteria zijn gebaseerd op zowel onderwijskundige als inhoudelijke aspecten. Dit onderzoek heeft zich beperkt tot de inventarisatie van cursussen die worden aangeboden op de 'vrije markt' per februari 1991. Het cursusaanbod van beroepsopleidingen is niet geïnventariseerd, tenzij er een open inschrijving was.

Onderzoeksmethode:

Naast de reeds op het onderzoeksinstituut beschikbare gegevens over het cursusaanbod is (1) geïnformeerd bij deskundigen op het gebied van (werk)stress, zijn (2) instellingen benaderd waarvan mocht worden aangenomen dat zij over overzichten van relevant cursusaanbod beschikten en is (3) geadverteerd in een groot aantal relevante vakbladen. Dit leverde 50 potentiële cursusaanbieders op. Cursussen werden alleen dan in het onderzoek betrokken indien (1) er schriftelijke informatie over de cursus beschikbaar was, (2) de cursisten zich op een gestructureerde wijze kennis, inzicht of vaardigheden eigen moesten maken, (3) in de titel of in de cursusdoelstelling één of meer van de volgende sleutelwoorden voorkwamen: stress, mentale, psychische of meervoudige belasting, 'coping' of stresshantering, stressmanagement, ontspanning of assertiviteit in relatie tot werkstress, het omgaan met werk(stress)problemen, vaardigheden in relatie tot (het voorkomen van) 'strain' en 'burnout' en (4) er sprake was van continuïteit van de betreffende cursus.

Na selectie resteerden 28 cursussen, aangeboden door 24 cursusaanbieders (sommige cursusaanbieders boden meer dan één cursus aan). Per cursus werd een vragenlijst ingevuld en telefonisch toegelicht door de cursusaanbieder.

De vragenlijst was gebaseerd op criteria die zowel beschrijvende als beoordelende aspecten betroffen. Beschrijvende informatie werd ingewonnen over de doelstellingen, de doelgroep, cursusinhoud, onderwijs-leersituatie, cursusevaluatie, toetsing van het leerresultaat en enkele algemene cursusgegevens zoals het aantal keren dat de cursus gegeven is. Beoordelende criteria betroffen (1) de aanwezigheid van concrete leerdoelen, (2) de mate waarin en de wijze waarop

aansluiting plaats vond bij de werkstressproblematiek van de cursusdeelnemers en (3) de aanwezigheid van een gestructureerde *cursusevaluatie* waarbij cursisten, docenten, en ingeval van een 'in company' training ook de opdrachtgever, betrokken zijn. Op basis van de cursusevaluatie moet bijstelling van de cursus kunnen plaatsvinden.

Samenvatting van de resultaten, conclusies en aanbevelingen:

De onderzoeksresultaten en conclusies zijn hieronder puntsgewijs samengevat. De hiermee samenhangende aanbevelingen zijn, daar waar deze van toepassing zijn, cursief tussengevoegd.

1. Het cursusaanbod dat zich richt op het aanpakken van werkstressproblematiek lijkt sterk groeiende. Het cursusaanbod dat dateert uit de periode van 1989 tot februari 1991 is groter dan het aanbod dat dateert uit de periode 1980 tot 1989. Een alternatieve verklaring is dat veel cursussen op het gebied van werkstress weer snel verdwenen zijn.
2. Het cursusaanbod varieert sterk in cursusduur, vooral wanneer dit wordt uitgesplitst naar het aantal bijeenkomsten en de duur per bijeenkomst. Ook varieert het cursusaanbod sterk in cursusgeld. De kosten van de cursussen, gestandaardiseerd naar het cursusgeld per uur, per deelnemer, variëren van fl. 17,- tot fl. 95,-
3. Bijna de helft van de cursussen wordt normaliter 'in company' aangeboden. Ruim veertig procent van de cursussen wordt eventueel 'in company' aangeboden.
4. Het schriftelijk materiaal dat over de cursussen wordt verstrekt is meestal weinig informatief. Voor een potentiële cursusdeelnemer of een bedrijf dat op zoek is naar een cursus om zijn werkstressproblematiek aan te pakken betekent dit in veel gevallen dat de verstrekte informatie onduidelijk en vaag is. De meeste cursusaanbieders formuleren vooraf geen concrete leerdoelen en maken vooraf geen keuzes voor een specifieke doelgroep en voor hierop afgestemde cursusinhouden. Het cursusaanbod is vaag en niet goed te beschrijven. Indien een overzicht van het cursusaanbod 'up-to-date' moet blijven zullen inventarisaties als de huidige vanwege het snel groeiende en/of wisselende aanbod frequent moeten gebeuren. Het is echter weinig zinvol om met hoge kosten een overzicht van niet goed te beschrijven cursussen te onderhouden.
5. Het aanbieden van 'in company' cursussen, waarbij vooraf geen risicofactoren en risicogroepen bekend zijn kan een reden zijn om niet vooraf te kiezen voor concrete leerdoelen, een bepaalde doelgroep en een concrete inhoud voor de cursus. In het geval van een 'in company' training verschuift echter de verplichting tot duidelijkheid ten aanzien van de concrete leerdoelen, doelgroep en cursusinhoud naar duidelijkheid omtrent de wijze waarop risicogroepen en risicofactoren nu precies worden geïdentificeerd en de consequenties hiervan voor de te verzorgen cursus.

Aanbeveling 1:

Cursusaanbieders moeten hun (potentiële) klanten duidelijker informeren dan blijkt uit dit onderzoek momenteel meestal gebeurt. De cursusaanbieder kan dit doen door duidelijk en concreet aan te geven wat de cursus precies beoogt, voor welke doelgroep men dit beoogt, en welke inhoud men in dit verband vooral voor ogen heeft. Indien de cursusaanbieder ervoor kiest om een bedrijfsgerichte, 'in company' cursus aan te bieden zal hij of zij vooral duidelijk moeten zijn over de wijze waarop de voor een bedrijf specifieke werkstressproblemen worden geïdentificeerd en hoe maatregelen worden gekozen en geëvalueerd. Bij dergelijke, systematische identificatie kan soms blijken dat een cursus geen geschikte maatregel is.

6. Cursusaanbieders zeggen rekening te houden met de werkstressproblematiek van de cursusdeelnemers. Dit gebeurt meestal door middel van een oriëntatie in het bedrijf of een individuele intake. Deze werkwijze wordt echter vaak niet toegelicht. Er wordt bovendien slechts af en toe gebruik gemaakt van specifieke instrumenten, gericht op een diagnose van deze problematiek. Het blijft vaak onduidelijk wat de cursussen precies inhouden.

Aanbeveling 2:

Het maken van keuzes vooraf die erop gericht zijn een homogene groep van deelnemers voor een cursus aan te trekken, vergroot niet alleen de duidelijkheid over wat een cursus gericht op werkstress moet beogen maar vergroot ook de kans dat er afstemming is tussen de cursus en de deelnemers. Zowel bij een open inschrijving als bij 'in company' cursussen zou vooraf moeten worden besloten om bijvoorbeeld aparte cursussen te verzorgen voor deelnemers die verschillen in hun positie binnen het bedrijf, bijvoorbeeld uitvoerenden, leidinggevenden of arbodeskundigen en/of voor werknemers in een specifieke beroeps- of bedrijfsgroep.

Aanbeveling 3:

In zijn algemeenheid geldt dat de identificatie en aanpak van werkstressproblematiek in bedrijven moet worden gesystematiseerd. In een dergelijke systematiek moet worden uitgegaan van een integrale benadering en aanpak van de problematiek. Een voorbeeld is het 'Stappenplan' uit het Handboek Werkstress. Ten behoeve van de identificatie van stressoren zouden tevens een aantal bruikbare, betrouwbare en zo mogelijk tevens genormeerde instrumenten moeten worden gebruikt.

7. Onderwijsactiviteiten die zijn gericht op 'aanpassingsmogelijkheden in de arbeidssituatie door de cursusdeelnemer' worden vaker in het geheel niet genoemd dan onderwijsactiviteiten die zijn gericht op (aanpassing van) de persoon zelf. De Arboret legt het primaat van de werkstressbestrijding echter juist bij de veranderingen in het werk.

Aanbeveling 4:

Om beter aan te sluiten bij de Arboret zouden cursusaanbieders in hun cursussen meer expliciet aandacht moeten besteden aan kennis, inzicht en vaardigheden die gericht zijn

op mogelijkheden om aanpassingen of veranderingen in het werk of in de organisatie te stimuleren of tot stand te brengen ter bestrijding van werkstress. Voorbeelden hiervan zijn cursussen, gericht op de identificatie van werkstressrisico's met beschikbare instrumenten of het leren aanpakken van de problematiek door middel van bijvoorbeeld taakaanpassing, -rotatie, -verbreding, -verrijking of -vernieuwing.

8. De evaluatie van de in de inventarisatie opgenomen cursussen behoeft in veel gevallen nadere aandacht. Er wordt weliswaar *altijd* geëvalueerd maar dit gebeurt in slechts de helft van de gevallen gestructureerd. De evaluatie vindt in de meeste gevallen mondeling plaats. Een evaluatieverslag wordt in bijna de helft van de cursussen geschreven. Indien een evaluatieverslag wordt geschreven is dit echter niet in alle gevallen voor de opdrachtgever toegankelijk.

Aanbeveling 5:

Het uitvoeren van een goede cursusevaluatie waarbij, naast cursisten, zowel docenten als de opdrachtgever worden betrokken, is een 'conditio sine qua non'.

Het gebruik van bruikbare en betrouwbare instrumenten, bijvoorbeeld de instrumenten die zijn gebruikt om de werkstressproblematiek te identificeren, bieden bovendien een gestandaardiseerde, objectieve en brede evaluatie van de effecten van de cursus en eventuele andere maatregelen.

9. Vanwege het feit dat veel cursussen (op een gunstige uitzondering na) geen concrete leerdoelen formuleren, geen keuzes maken voor een specifieke doelgroep en cursusinhouden, noch concreet en helder zijn over de wijze waarop risicofactoren en risicogroepen worden geïdentificeerd, en tenslotte vaak slechts mondeling en niet gestructureerd worden geëvalueerd, moet worden geconcludeerd dat de kwaliteit van veel van de aangeboden cursussen op het gebied van de aanpak van werkstressproblematiek twijfelachtig is.

T

Inleiding

I.1 Doelstelling van het project

Door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid/Directoraat-Generaal van de Arbeid (DGA) is aan het NIPG-TNO opdracht verleend om het cursusaanbod op het gebied van werkstress te onderzoeken.

Doel van dit onderzoek is te komen tot een 'up-to-date' overzicht van het aanbod van cursussen op het gebied van werkstress. Een tweede doel is het formuleren van criteria om bestaand en nieuw aanbod te kunnen klassificeren in termen van de aanpak van werkstress en zo mogelijk te beoordelen op basis van kwaliteitscriteria. Beoogd wordt deze inventarisatie en evaluatie voor zowel aanbieders als gebruikers van cursussen op dit gebied toegankelijk te laten zijn.

I.2 Begripsbepaling

In dit onderzoek zal onder *stress* een toestand worden verstaan die ontstaat wanneer iemand niet in staat is of zich niet in staat acht om aan de aan hem of haar gestelde eisen te voldoen (naar Kompier en Marcelissen, 1990). Stress kan veroorzaakt worden door situaties in ons dagelijks leven, waaronder werksituaties. Stress in of door het werk wordt *werkstress* genoemd. Oorzaken van (werk)stress noemt men *stressoren*. Stressoren in de werksituatie kunnen bijvoorbeeld het werken in een te hoog tempo zijn of het hebben van eentonig werk of weinig promotiemogelijkheden. Een uitgebreid overzicht van stressoren, ingedeeld naar arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen, wordt gegeven in bijlage I. Of werkstress ontstaat hangt ook af van de mogelijkheden om zelf wat aan die stressoren te doen. Deze mogelijkheden worden *regelmogelijkheden* genoemd.

Het werk speelt dus een rol bij het ontstaan van werkstress maar ook de persoon, met diens individuele eigenschappen: sexe, leeftijd, ervaring, opleidingsniveau, emoties, behoeften en motivaties. De individuele eigenschappen bepalen het *verwerkingsvermogen*, of ook wel de belastbaarheid van de persoon. Als er geen evenwicht is tussen wat het werk van iemand vraagt en diens verwerkingsvermogen ontstaat een toestand van stress.

Verschijselen die optreden bij een toestand van stress zijn bijvoorbeeld gevoelens van angst, irritatie, gedragsveranderingen zoals opvliegend gedrag, maar ook lichamelijke reacties zoals een verhoogde bloeddruk. Over het algemeen verdwijnen deze verschijnselen na enige tijd. Bij een piekbelasting, bij een langdurig

voortduren of een voortdurende herhaling van de belasting, of indien men er onvoldoende in slaagt de stresssituatie meester te worden kunnen de stressverschijnselen aanhouden. Deze stressverschijnselen kunnen in een aantal gevallen (bijvoorbeeld verhoogde bloeddruk, verhoogd cholesterol gehalte) als voorlopers van ziekte worden beschouwd. Op de lange termijn, indien onvoldoende herstel optreedt en indien (telkens) hernieuwde blootstelling aan stressoren plaatsvindt, kunnen ernstige klachten, ziekte, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid het gevolg zijn.

Het gaat hier om een langdurig en gecompliceerd proces, waarop tal van factoren van invloed zijn. Het gaat bovendien om ziektebeelden die niet altijd alleen ten gevolge van werkstress ontstaan, zoals bijvoorbeeld hart- en vaatziekten en infecties.

1.3 **Cursussen als maatregel tegen werkstress**

Een cursus wordt opgevat als een onderwijsvorm waarbij de cursusdeelnemer zich op gestructureerde wijze kennis, inzicht en vaardigheden eigen kan maken. Hierbij kan gedacht worden aan cursussen, trainingen en opleidingen, waaronder beroepsopleidingen, na- en bijscholing en 'in company' opleidingen. Wanneer er sprake is van uitsluitend inhoudelijke informatie of voorlichting in de vorm van alleen een folder wordt deze niet meegenomen in dit onderzoek. Cursussen kunnen als één van de mogelijke maatregelen bijdragen aan het voorkómen en bestrijden van werkstress.

Maatregelen tegen werkstress, waaronder scholing, kunnen zich enerzijds richten op de *arbeidssituatie* anderzijds op de *persoon*. Maatregelen die zich richten op de arbeidssituatie pogen de invloed van stressoren te verminderen of de regel mogelijkheden te vergroten. Maatregelen die zich richten op de persoon trachten het verwerkingsvermogen te vergroten. De te kiezen maatregelen kunnen zich richten op het voorkómen van werkstressproblematiek (primaire preventie) of op het verminderen ervan bij personen waarbij hier reeds sprake is van werkstress (secundaire preventie).

Cursussen voor het vergroten van het verwerkingsvermogen van het individu zullen zich vooral richten op het aanpakken of hanteren van de eigen (individuele) werkstressproblematiek. Er kunnen twee typen stresshanterings trainingen worden onderscheiden. Allereerst gaat het om *algemene cursussen* 'omgaan met stress', waarin vaardigheden worden aangeleerd om voor jezelf op te komen, om beter met stressgevolgen om te gaan door in- en ontspanning of om beter je emoties te leren hanteren. In de tweede plaats gaat het om cursussen waarin vaardigheden worden geleerd om *specifieke stressoren* in het beroep beter aan te kunnen. Voorbeelden van dit type cursussen zijn cursussen als het leren hanteren van tijdsdruk (bv. voor leidinggevenden, secretaresses), het omgaan met agressieve klanten (bv. voor verkopers in een groot warenhuis, buschauffeurs of trambestuurders) en het voeren van een 'slecht nieuws gesprek' (bv. voor

personeelsfunctionarissen, leidinggevend). Wanneer het beter leren omgaan met problemen in het beroep centraal staat worden deze trainingen ook wel aangeboden als 'human resource management' trainingen. Als cursussen onder deze naam werden aangeboden en in de cursusdoelstelling niet expliciet werd verwezen naar het leren omgaan met (werk)stress, mentale, psychische of meervoudige (werk)belasting of het leren voorkomen van 'burnout' en 'strain', zijn ze niet in de inventarisatie meegenomen.

Cursussen kunnen ook expliciet gericht zijn op het leren signaleren en aanpakken van werkstress door veranderingen in het werk en de organisatie tot stand te brengen. Het gaat bij dit type cursussen vooral om het signaleren van stressoren in de arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden en het onderzoeken van en vervolgens ook (laten) kiezen, uitvoeren en evalueren van maatregelen die zoveel mogelijk het probleem aanpakken bij de bron. Het gaat bij dit laatste type cursussen vooral om de groep, bijvoorbeeld op functie- of afdelingsniveau.

In een onderzoek van Marcelissen, Madsen en Schlatmann (1988) bleek dat maatregelen tegen werkstress(problematiek), waaronder cursussen, in een selecte* steekproef van 38 bedrijven en instellingen voornamelijk betrekking hadden op de persoon en veel minder op (het beïnvloeden van) stressoren en regelmogelijkheden in het werk en de organisatie. Onderwijsactiviteiten, voorzover die in de betreffende bedrijven plaatsvonden, waren hetzij gericht op leidinggevend, hetzij op de 'individuele werknemer'. Cursussen voor leidinggevend hadden betrekking op de 'stijl van leidinggeven' en op 'stressonderkenning'. Cursussen voor de individuele werknemer hadden betrekking op vaardigheden ('omgaan met agressief publiek', assertiviteitstrainingen), het aanleren van ontspanningstechnieken en het 'leren omgaan met stress'.

In dit onderzoek wordt beoogd om een zo volledig en representatief mogelijk beeld van het relevante cursusaanbod te krijgen. De inventarisatie beperkt zich tot het aanbod op de 'vrije markt'. Dit betekent dat cursussen, gericht op werkstress, die deel uitmaken van beroepsopleidingen (bv. HBO of universitair onderwijs) niet worden meegenomen in dit onderzoek, tenzij er sprake is van een open inschrijving voor het relevante onderdeel.

Naast de inventarisatie wordt in dit onderzoek stilgestaan bij de vraag aan welke criteria een cursus moet voldoen om een zinvolle, effectieve maatregel tegen werkstress te kunnen zijn. Met name wanneer een maatregel plaatsvindt in het kader van een bedrijfsgerichte aanpak moet de keuze voor de maatregel volgen uit een systematische procedure waarbij éérs wordt onderzocht wat precies de bron

* De bedrijven en instellingen zijn juist geselecteerd omdat verwacht werd dat zij actief zouden zijn op het terrein van de werkstressbestrijding. Er is in het betreffende onderzoek niet geprobeerd een representatief beeld te krijgen van wat een 'modaal' bedrijf doet.

is van de stressproblematiek. Het uitgangspunt hierbij is een integrale benadering van werkstress, waarbij de signalering en analyse van het probleem, de (on)mogelijkheden van oplossingen, voorafgaan aan de keuze van maatregelen. Een cursus kan dan één van de tijdelijke of meer permanente maatregelen zijn. Nadat de maatregelen zijn doorgevoerd moeten de effecten en eventuele problemen bij de doorvoering van de maatregelen worden geëvalueerd.

Van belang bij het kiezen van maatregelen ter bestrijding van werkstress zijn de volgende punten: (1) waar mogelijk de problemen bestrijden bij de bron, (2) rekening houden met het soort risico, (3) rekening houden met het aantal mensen dat risico loopt, (4) de mogelijkheid om succesvolle maatregelen te nemen en (5) de mogelijkheid om aan te sluiten bij andere maatregelen (Kompier en Marcelissen, 1990). Dit houdt in dat cursussen gericht op werkstressproblematiek rekening moeten houden met de aard van de werkstressproblematiek van de deelnemers, dat cursussen wellicht niet de enige, en meest zinvolle maatregel hoeven te zijn, en dat het effect van de cursus in ieder geval geëvalueerd moet worden.

Onderwijskundige criteria, bijvoorbeeld ontleend van het model van Earl (1987) of het model Didactische Analyse van Van Gelder (in Smuling, Brants, en Pilot, 1982) benadrukken eveneens het belang van 'afstemming op en aansluiting bij de doelgroep', waarbij het gaat om afstemming op zowel de motivatie van en het belang voor de cursisten als op hun niveau van kennis en vaardigheden, en een verantwoorde evaluatie van het onderwijs.

2

Methode

2.1 Inleiding

Om tot een inventarisatie van het cursusaanbod op het gebied van werkstress te komen is een aantal activiteiten ondernomen. Deze activiteiten zullen als eerste worden besproken. Hierna zal worden ingegaan op de criteria die op basis van zowel onderwijskundige als inhoudelijke aspecten zijn geformuleerd. Tot slot wordt de procedure besproken waarmee de beoordeling van het cursusaanbod heeft plaats gevonden.

2.2 Opsporen van het cursusaanbod

Naast de reeds op het onderzoeksinstituut beschikbare gegevens over het cursusaanbod is door de onderzoekers nog een aantal activiteiten ondernomen om een zo volledig mogelijk overzicht van aanbieders van cursussen op het gebied van werkstress te waarborgen. Deze activiteiten waren:

1. informeren bij *deskundigen* op het gebied van werkstress;
2. informeren bij *instellingen* waarvan mag worden aangenomen dat zij over overzichten van cursusaanbieders op het gebied van werkstress beschikken, hetzij zelf cursussen ontwikkelen en/of aanbieden;
3. *adverteren in vakbladen*, waarvan mag worden verwacht dat zij door aanbieders van of deelnemers aan een cursus op het gebied van werkstress worden doorgenomen.

ad 1. *Benaderen van deskundigen*

Er heeft een aantal overwegingen meegespeeld bij de keuze van de te raadplegen deskundigen.

Om pragmatische redenen is er gestreefd naar een beperkt aantal deskundigen. Er is gezocht naar deskundigen op het gebied van (werk)stress uit verschillende academische disciplines: de experimentele psychologie, de klinische psychologie en psychiatrie, de arbeids- en organisatiepsychologie en de sociotechniek (de wetenschap die sociologische kennis toepast bij het (her)ontwerpen van productie- en besturingsstructuren). Samenhangend met het type deskundigheid beslaan de geraadpleegde deskundigen zowel het gebied van de primaire als de secundaire preventie van stress en is hun deskundigheid zowel gericht op het individu of individuele werknemer als op groepen werknemers. Uiteindelijk zijn 8 deskundigen geraadpleegd (zie bijlage 2).

ad 2. *Benaderen van instellingen:*

De keuze van de instellingen die zijn benaderd is gebaseerd op hun bekendheid als instelling die actief is op het gebied van onderzoek en cursusontwikkeling op het gebied van werk, werkstress en/of arbeidsbelasting of waarvan bekend was dat zij een databank van cursussen beheren. Ook de deskundigen werd gevraagd of zij bekend waren met instellingen die over voor dit onderzoek relevante informatie beschikten. De namen van de benaderde instellingen zijn opgenomen in bijlage 2.

ad 3. *Adverteren in vakbladen*

In een aantal vakbladen is een advertentie (zie bijlage 3) geplaatst, die tot doel had aanbieders van en deelnemers aan een cursus op het gebied van werkstress op te roepen om contact met de onderzoekers op te nemen. De keuze van de vakbladen is gebaseerd op hun doelgroep die hetzij bestond uit arbodeskundigen of andere deskundigen, genteresseerden in arbeidsomstandigheden en gezondheid, in personeelsbeleid en -management en uit aanbieders van praktijkgericht onderwijs. De advertentie is in de periode van oktober tot en met december 1990 aangeboden aan en geplaatst in vakbladen op het gebied van de (1) arbeid(somstandigheden) en gezondheid(spsychologie/sociologie), (2) management en personeelsbeleid en (3) praktijkgericht onderwijs (zie voor een volledig overzicht van de vakbladen bijlage 2).

2.3 **Criteria ter karakterisering en beoordeling van het cursusaanbod**

De criteria ter karakterisering en beoordeling van het cursusaanbod zijn geformuleerd op basis van onderwijskundige en inhoudelijke aspecten. De onderwijskundige criteria zijn afgeleid uit het model van Earl (1987) en het model Didactische Analyse van Van Gelder (in: Smuling, Brants en Pilot, 1982). De inhoudelijke criteria zijn afgeleid uit het Handboek Werkstress (Kompier en Marcelissen, 1990).

Ten behoeve van de karakterisering en beoordeling van het cursusmateriaal is gestreefd naar zoveel mogelijk *objectiveerbare aspecten* van het scholingsaanbod. Het streven was de beoordeling van de cursus grotendeels op basis van de door de cursusaanbieder toegezonden schriftelijke informatie over de cursus te doen plaatsvinden. Dit streven bleek echter niet haalbaar, de verstrekte schriftelijke informatie was hiervoor te globaal. De vaagheid van de cursusaanbieders over doelstellingen, doelgroep en cursusinhoud speelt hierbij waarschijnlijk een belangrijke rol (zie de hoofdstukken 3 en 4). De lijst met de hieronder beschreven criteria is, geoperationaliseerd als een vragenlijst, aangeboden aan de aanbieders. Deze vragenlijst is opgenomen in bijlage 4.

Criteria ter karakterisering van de cursus hebben betrekking op:

- * algemene cursusgegevens (naam aanbieder, naam cursus, cursusduur, maximale/minimale omvang aantal deelnemers; mate waarin cursus op werkstressproblematiek gericht is etc.);
- * doel van de cursus;
- * de doelgroep van de cursus, eventueel met specifieke kenmerken en specifieke stressproblematiek;
- * inhoud van de cursus;
- * onderwijs-leersituatie (onderwijsvorm, cursusmateriaal);
- * cursusevaluatie;
- * toetsing van het leerresultaat bij de deelnemers.

Beoordelende criteria die betrekking hebben op de kwaliteit van de cursus zijn:

- * de aanwezigheid van concrete leerdoelen,
- * de mate waarin en de wijze waarop *aansluiting* plaats vond bij de werkstressproblematiek van de cursusdeelnemers. Een manier om hier inzicht in te krijgen is de cursusaanbieder te vragen hoe de aansluiting tot stand komt bij de werkstressproblematiek van de cursisten en of dit op een gestructureerde wijze gebeurt. Dit kan door gebruik te maken van instrumenten om werkstressproblematiek te identificeren zoals de VAG (Vragenlijst Arbeid en Gezondheid), de VOS-D (Vragenlijst OrganisatieStress-D) of de WEBA methode (WElzijn Bij de Arbeid),
- * de aanwezigheid van een structurele en gestructureerde *cursusevaluatie* waarbij cursisten, docenten, en ingeval van een 'in company' training ook de opdrachtgever, betrokken zijn.

Op basis van de cursusevaluatie moet bijstelling van de cursus kunnen plaatsvinden.

2.4 Procedure voor het benaderen van aanbieders

Er worden vier procedure stappen gehanteerd vanaf het moment dat een (mogelijke) aanbieder bekend is bij de onderzoekers.

stap 1 :

Mogelijke aanbieders van cursussen met betrekking tot werkstress worden telefonisch benaderd om schriftelijke informatie over hun cursus te verstrekken. Hierbij wordt tevens gevraagd of de aanbieders in tweede instantie mondeling en schriftelijk aanvullende informatie willen verstrekken aan de hand van een uitgebreide vragenlijst.

stap 2 :

Op basis van de schriftelijke informatie wordt beoordeeld of er daadwerkelijk sprake is van een cursus op het gebied van werkstress. Deze beoordeling wordt door twee onderzoekers uitgevoerd. Indien deze onderzoekers het oneens zijn wordt in overleg tot een beslissing gekomen. Criteria bij deze eerste beoordeling zijn:

- * er is sprake van een gestructureerde leeractiviteit,
- * in de titel of in de doelstelling komen één of enkele van de volgende sleutelwoorden voor: stress, mentale-, psychische- of meervoudige belasting, 'coping' of stresshantering, stressmanagement, ontspanning, assertiviteit of omgaan met werk(stress)problemen en vaardigheden in relatie tot (het voorkómen van) 'strain' en 'burnout',
- * er is sprake van continuïteit en géén eenmalige gebeurtenis,
- * er is toegankelijk, schriftelijk materiaal van/over de cursus.

stap 3 :

De aanbieders die geselecteerd zijn wordt een vragenlijst gestuurd (zie bijlage 4).

stap 4 :

Twee tot zes weken nadat de vragenlijst is toegestuurd worden de aanbieders telefonisch benaderd. De vragenlijst wordt met hen doorgenomen. Doel is uit te zoeken of er onduidelijkheden bestaan ten aanzien van de vragen. Tevens wordt op een aantal vragen doorgevraagd. De mondelinge antwoorden en eventuele opmerkingen van de aanbieder over zijn/haar cursus worden genoteerd. De aanbieder wordt verzocht de vragenlijst ingevuld te retourneren.

2.5 Verwerking van gegevens

Nadat het telefoongesprek met de cursusaanbieder was gevoerd, werden de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst ingevoerd in de computer (SPSS-PC). Indien de antwoorden die telefonisch waren gegeven en toegelicht, afweken van de op de vragenlijst ingevulde antwoorden, werd steeds de telefonisch verstrekte informatie ingevoerd.

In een aantal gevallen werd de aanbieder gevraagd prioriteiten te stellen (bijvoorbeeld in vragen naar de doelstellingen en cursusinhoud).

3

Resultaten

3.1 Inleiding

In deze paragraaf zal eerst worden ingegaan op de mate waarin de verschillende activiteiten, ondernomen om in contact te komen met aanbieders van cursussen op het gebied van werkstress, tot resultaat hebben geleid. Hierna worden de resultaten beschreven van de eerste selectie van aanbieders. Hierbij zal aandacht zijn voor de redenen van een eventuele afwijzing en voor de mate van overeenstemming tussen de beoordelaars bij deze eerste beoordeling. Tenslotte worden de resultaten van de karakterisering en beoordeling van de cursussen aan de hand van de vragenlijst beschreven. Zoals eerder opgemerkt betreffen de hier gerapporteerde gegevens de stand van zaken per februari 1991.

3.2 Effectiviteit van de activiteiten om cursusaanbieders op te sporen

De 'opbrengst' van de activiteiten die zijn ontplooid om cursusaanbieders op te sporen is schematisch weergegeven in tabel I. Tabel I laat zien dat de instellingen, met name het NIVE en CEDEO, en de advertentie in de grootste opbrengst resulteerden. Na correctie voor dubbeltellingen resulteerden bovengenoemde activiteiten in 50 (potentiële) aanbieders van cursussen op het gebied van werkstress.

Tabel I De effectiviteit van de activiteiten om aanbieders van werkstress cursussen op te sporen: de aantallen (potentiële) aanbieders welke de drie activiteiten in eerste instantie hebben opgeleverd.

	aantal (potentiële) aanbieders
via een deskundige	10
via een instelling	20
via een advertentie	14
reeds aanwezig	9

* Driemaal werd een aanbieder via meerdere activiteiten onder onze aandacht gebracht (bv. door een sleutelinformant genoemd en in reactie op de advertentie). Hierdoor zijn er drie dubbeltellingen.

3.3

Selectie van cursussen op het gebied van werkstress

Een schematisch overzicht van de selectie van cursussen op het gebied van werkstress die gekarakteriseerd en beoordeeld zijn is weergegeven in figuur 1.



Figuur 1 Schematische weergave van het selectieproces: redenen voor afwijzing of uitval van cursusaanbieders op het gebied van werkstress

Zestien cursusaanbieders vielen af omdat ze *geen schriftelijk materiaal* toestuurd. Twee van hen lieten na een eerste telefonisch contact niets meer van zich horen. De anderen lieten telefonisch weten niets op het gebied van werkstress aan te bieden of dat de cursus nog niet ver genoeg ontwikkeld was. In een enkel geval bleek reeds telefonisch dat het om advisering of om individuele therapie ging en werd de cursusaanbieder niet gevraagd om -indien beschikbaar- schriftelijk materiaal op te sturen.

Van de 34 cursusaanbieders waarvan schriftelijk materiaal werd ontvangen bleken er nog eens 10 niet in *aanmerking* te komen om verder in het onderzoek mee te doen.

In vijf van de gevallen was er *geen sprake van werkstress*. Er werden in deze cursussen wel vaardigheden aangeleerd die in een aantal beroepen een reductie van werkstress kunnen bewerkstelligen (bv. een cursus die volledig was gewijd aan 'time-management'). Om redenen van afbakening werd besloten alle cursussen die alléén het aanleren van 'human resource management'-vaardigheden tot doel hadden buiten beschouwing te laten. Enkele aanbieders, van wie de cursus om deze reden niet verder in de inventarisatie is meegenomen, lieten weten op basis van hun cursuspakket wel een cursus die specifiek gericht is op werkstress 'op maat' te kunnen maken.

In twee van de gevallen was er geen sprake van een gestructureerde leeractiviteit maar van bijvoorbeeld advisering of 'projectmanagement'. Individuele begeleiding of individuele therapie werden eveneens niet meegenomen in het verdere onderzoek, tenzij expliciet gericht op werkstressproblematiek en tegemoet komend aan de andere criteria.

Twee aanbieders zijn om redenen van gebrek aan *continuïteit* niet meegenomen: in beide gevallen betrof de aanbieding een eenmalige studiedag over werkstress. Eén van de potentiële cursusaanbieders deed uiteindelijk niet mee omdat deze te weinig tijd zei te hebben. Deze cursusaanbieder had in een eerder stadium overigens wel materiaal toegestuurd.

De eerste selectie resulteerde uiteindelijk in 24 cursusaanbieders van wie de cursussen in het verdere onderzoek werden meegenomen. Sommige cursusaanbieders bieden meer dan één cursus op het gebied van werkstress aan. In het totaal zijn daarom 28 cursussen in de inventarisatie opgenomen.

De *overeenstemming tussen beoordelaars* bij de eerste selectie van cursussen is apart onderzocht. Materiaal van 34 cursusaanbieders (50 - 16, zie figuur 1) is door twee onderzoekers beoordeeld. In 23 gevallen was er volledige overeenstemming en in 2 gevallen hadden beiden twijfel of hier wel aan alle vier criteria voor de eerste selectie werd voldaan. In slechts één situatie waren beide beoordelaars het volledig met elkaar oneens, in de overige 8 gevallen twijfelde één van beiden. In het geval één van beiden twijfelde werd de beslissing van de ander gevolgd. In het geval dat beiden twijfelden en in het geval van onenigheid werd een andere deskundige geraadpleegd, wiens oordeel doorslaggevend was.

3.4 Karakterisering en beoordeling van de cursussen

3.4.1 Inleiding

In een enkel geval zijn de gegevens weergegeven op cursusniveau. Alle andere gegevens per cursus zijn opgenomen in de bijlagen. Wanneer gegevens op cursusniveau worden weergegeven zijn de cursussen altijd met een code aangeduid. De sleutel voor de codes is opgenomen in bijlage 5.

3.4.2 Algemene cursusgegevens

In tabel 2 en 3 zijn enkele algemene cursusgegevens weergegeven. Tabel 2 bevat informatie over de context waarin het cursusaanbod wordt gegeven. Informatie over de algemene gegevens per cursus is opgenomen in bijlage 6.

Het blijkt dat veel cursussen 'in company' worden gegeven (46%). 'In company' wil zeggen dat de cursus specifiek voor, en veelal in een bepaald bedrijf wordt verzorgd. Bij 'in company' cursussen wordt dan ook meestal aangegeven dat de cursus wordt aangepast aan de wensen van de klant (tabel 2, bijlage 6). In zes gevallen (21%) maakt de cursus onderdeel uit van een programma voor werkstressbestrijding, waarvan meerdere maatregelen dan alleen een cursus deel uitmaken. Wanneer de cursussen deel uitmaken van een programma voor

werkstressbestrijding kunnen zij, uitgezonderd drie cursussen, ook apart (los van het programma) worden gegeven.

Tabel 2 Enkele algemene gegevens over de context waarin de cursus gegeven wordt.*

	wordt de cursus normaliter 'in company' gegeven?	cursus-gedeelte apart af te nemen	Cursus aangepast aan wensen van de klant	onderdeel van een programma voor werkstressbestrijding
% ja	46	71	61	21
% nee	11	11	29	14
% eventueel	43	0	0	54

In tabel 3 wordt aangegeven hoeveel ervaring de aanbieders met de cursussen hebben (aantal keren dat de cursus gegeven is en het jaar waarin de cursus voor het eerst van start gegaan is). Opvallend is dat veel cursussen van relatief recente datum zijn: de meeste zijn in 1989 of later voor het eerst gegeven, drie van de cursussen zijn zelfs nog niet gegeven en gaan in 1991 voor het eerst van start. De 'oudste' cursus is in 1980 gestart en is veruit het meest frequent (circa 100 keer) gegeven.

Wat de groepsgrootte betreft valt op dat de cursussen meestal voor relatief kleine groepen worden verzorgd.

* De percentages tellen niet altijd op tot 100. De reden hiervan is dat in een aantal gevallen de vraag 'niet van toepassing' werd geacht door de cursusaanbieder.

Tabel 3 Algemene cursusgegevens: ervaring met de cursus en groepsgrootte.

naam aanbieder	cursuscode	aantal keren gegeven	jaartal le cursus	groepsgrootte minimaal:	varieert van maximaal:
Acantha	11	4	88	6	10
Aegea-1	21	100	82	8	10
Aegea-2	22	25	85	12	16
Aegea-3	23	55	85	15	100
ODRP	31	15	87	7	10
Delta int.	41	4	89	.	12
Stineba	51	23	89	6	12
SBC	61	40	80	8	12
FM Projects	71	3	90	5	50
Impuls	81	4	89	.	12
Brouwer &-1	91	2	89	12	16
Brouwer &-2	92	2	89	12	16
Brouwer &-3	93	2	89	12	16
RIAGG Dord.	101	3	90	6	10
RIAGG/NIA	111	0	91	10	10
Integraal	121	0	91	8	24
Schouten &	131	3	90	8	10
Brakel &	141	14	88	8	12
KUN, A*O psy.	151	6	89	8	16
Versloot &	161	20	85	8	14
Pluim &	171	2	90	12	16
Kaaij Konsult	181	0	91	8	12
Van Harte &	191	.	86	.	8
Inst. Ment. Fit	201	22	87	8	10
Ahmas	211	8	90	8	12
Sodalis	221	30	85	8	12
RUG, Gedrag &	231	3	89	10	12
NIA	241	0	91	8	15

. = variabel

* In bijlage 5 is de sleutel voor de cursuscodes opgenomen.

De overige algemene cursusgegevens geven aan dat de cursusduur, vooral indien wordt uitgesplitst naar het aantal bijeenkomsten en de duur per bijeenkomst, sterk varieert. Dit is ook het geval voor het cursusgeld. De kosten van de cursussen, gestandaardiseerd naar het cursusgeld per uur, per deelnemer variëren van fl. 17,- tot fl. 95,- (berekend op basis van het gemiddeld aantal deelnemers: minimale groepsgrootte + maximale groepsgrootte/2).

3.4.3 Doelstellingen en doelgroep

Over de *doelstellingen* moet worden opgemerkt dat voor alle cursussen globale doelstellingen* zijn geformuleerd maar dat voor slechts vijf van de 28 cursussen (19%) tevens *concrete leerdoelen*** beschikbaar zijn (bijlage 7). Tabel 4 geeft inzicht in wat voor soort doelen vooral wordt nagestreefd. De hoogste prioriteit (1 of 2) hebben 'inzicht', 'probleemoplossende vaardigheden' en 'psychosociale vaardigheden'. In tabel 4 is tevens het percentage cursusaanbieders aangegeven dat een cursusdoel wel noemt maar hier geen prioriteit aan geeft.

Tabel 4 Prioriteiten ten aanzien van de cursusdoelen.

prioriteit	kennis	inzicht***	psycho-sociale vaardigheden	probleemoplossende vaardigheden	psycho-motorische vaardigheden****
% 1 of 2	21	61	50	54	11
% genoemd	21	14	18	14	25

In tabel 5 wordt weergegeven op welke doelgroepen de cursussen zich richten. Het blijkt dat de meeste cursussen gericht zijn op de leidinggevende en uitvoerende werknemers met hun eigen werkstressproblematiek (71% van de cursussen richt zich op de problematiek van de leidinggevenden zelf en 64% op die van de uitvoerenden zelf). Veel cursussen (61%) richten zich ook op leidinggevenden ten behoeve van het herkennen en beïnvloeden van de werkstressproblematiek van de

* Globale doelstellingen zijn algemeen geformuleerde uitspraken over wat de cursus bij de deelnemers moet bereiken.

** Concrete leerdoelen zijn concrete beschrijvingen van de kennis, inzichten en vaardigheden die bij de deelnemers verwacht mogen worden na de cursus dorlopen te hebben.

*** Inzicht is, onderwijskundig beschouwd, een hoger cognitief niveau dan kennis omdat het hierbij ook gaat om het *begrijpen* (met eigen woorden kunnen weergeven) en op andere, vergelijkbare situaties kunnen *toepassen* van deze kennis.

**** Hiermee worden vaardigheden bedoeld als het hanteren van stress via inspanning (lichamelijke activiteit) of ontspanning (bijvoorbeeld via biofeedback).

ondergeschikten (in tabel 5 aangeduid als 'management'). Negen cursussen (32%) richten zich op de 'arbodeskundige'****. Slechts vijf maal (18%) worden werknemersvertegenwoordigers als doelgroep genoemd. Slechts twee cursusaanbieders richten zich specifiek op een bepaalde bedrijfstak of beroepsgroep (zie ook bijlage 7). Wel blijken verschillende cursusaanbieders vooral ervaring te hebben met bepaalde beroepsgroepen zoals politie-beambten of werknemers uit de bedrijfstak van het vervoer (bijlage 7).

Tabel 5. Doelgroepen voor de cursussen werkstress.

cursuscode	leiding- gevenden met (potentiële) werkstress- problematiek		uitvoerenden met (potentiële) werkstress- problematiek		de werk- nemers vertegen- woordigers	arbo deskundigen	manage- ment (stress onder- geschikten)
Acantha	11	+	-	-	-	+	+
Aegea-1	21	-	+	-	-	-	-
Aegea-2	22	-	-	-	-	+	+
Aegea-3	23	+	+	+	+	+	+
ODRP	31	+	+	-	-	-	-
Delta Int.	41	+	-	-	-	-	+
Stineba	51	+	+	-	-	-	+
SBC	61	+	+	-	-	-	-
FM Projects	71	+	+	-	-	-	-
Impuls	81	+	+	-	-	-	+
Brouwer &-1	91	+	-	-	-	+	+
Brouwer &-2	92	-	-	+	+	+	+
Brouwer &-3	93	-	-	-	-	+	+
RIAGG Dord.	101	+	+	-	-	+	+
RIAGG/NIA	111	-	+	-	-	-	-
Integraal	121	+	+	-	-	-	-
Schouten &	131	+	-	-	-	-	+
Brakel &	141	+	+	+	+	+	+
KUN, A*O	151	+	+	-	-	-	+
Versloot &	161	-	+	-	-	-	-
Pluim &	171	+	-	-	-	-	+
Kaaij Konsult	181	+	+	+	+	+	+
Van Harte &	191	+	+	-	-	-	-
Inst. Men Fit	201	+	+	-	-	-	+
Ahmas	211	+	+	-	-	-	-
Sodalis	221	+	-	-	-	-	+
RUG, gedrag &	231	-	+	-	-	-	-
NIA	241	-	-	+	-	-	-
	% ja	71	64	18	32	61	

+ = ja/- = nee, niet genoemd.

**** Arbodeskundigen zijn deskundigen als bedoeld in de Arbowet. Het gaat hier bijvoorbeeld om bedrijfsartsen, personeelsfunctionarissen, veiligheidskundigen, arbeidshygiënisten, ergonomen, bedrijfsmaatschappelijk werkenden, bedrijfspsychologen en verzekeringsartsen.

De meeste aanbieders zeggen rekening te houden met de werkstressproblematiek van de cursusdeelnemers (82%; tabel 6). Dit gebeurt meestal hetzij via een oriëntatie in het bedrijf, hetzij via een individuele intake, in een enkel geval vonden beide plaats. Het is echter bij veel aanbieders geheel onduidelijk hoe zij precies rekening houden met de specifieke werkstressproblematiek. Instrumenten als de WEBA (systematische observatiemethode) en de VOS-D (vragenlijst) worden in een enkele cursus gebruikt. De VAG (vragenlijst) wordt door geen van de cursusaanbieders genoemd als instrument dat wordt gebruikt om werkstressproblematiek op te sporen.

Tabel 6 De wijze waarop de aanbieders aansluiting zoeken bij de werkstressproblematiek van de cursist.

naam aanbieder	cursus code*	rekening houdend met specifieke risicofactoren en -groepen	oriëntatie in bedrijf	individuele intake	WEBA**	VOS-D***
Acantha	11	+	.	+	.	.
Aegea-1	21	+	+	+	.	+
Aegea-2	22	+	+	.	.	.
Aegea-3	23	+	+	.	.	.
ODRP	31	+	.	+	.	.
Delta int.	41	+	+	.	+	+
Stineba	51	+	+	+	?	?
SBC	61	+	+	.	.	.
FM Projects	71	+	+	.	.	.
Impuls	81	-
Brouwer &-1	91	+	+	.	.	.
Brouwer &-2	92	+	+	.	.	.
Brouwer &-3	93	+	+	.	.	.
RIAGG Dord.	101	+	.	.	.	+
RIAGG/NIA	111	+	.	+	+	.
Integraal	121	-
Schouten &	131	+	+	+	.	.
Brakel &	141	+	+	+	.	+
KUN, A*O	151	+	+	.	+	+
Versloot &	161	+	+	.	.	.
Pluim &	171	-
Kaaij Konsult	181	+	+	+	+	+
Van Harte &	191	+	.	+	.	.
Instr.Ment.Fit	201	+	.	+	.	.
Ahmas	211	+	+	+	.	.
Sodalis	221	-
RUG, Gedrag &	231	+	+	+	.	.
NIA	241	=	+	.	.	.
% ja		82	78	43	14	21

. = niet genoemd / + = ja / - = nee / ? = onbekend '=' = eventueel

* In bijlage 5 is de sleutel voor de cursuscodes opgenomen.

** WEBA = WElzijn Bij de Arbeid; een systematische beoordelingsmethodiek op basis van een sociotechnische analysemethode. Indien een met de WEBA vergelijkbare methode is gebruikt om werkstressrisico's te identificeren is hier een '+' ingevuld.

*** VOS-D = Vragenlijst OrganisatieStress -D(oetinchem); of een andere vragenlijst om stressoren te identificeren.

3.4.4

Cursusinhoud

Veel cursusaanbieders stellen vooraf geen prioriteiten ten aanzien van de onderwerpen die de cursus inhoud geven (tabel 7; per cursus zie bijlage 11). De hoogste prioriteiten (prioriteit 1 of 2) -voorzover genoemd- liggen bij het 'hanteren van problemen door rationeel te denken', 'leren ontspannen' het 'vermeerderen van kennis', het 'hanteren van emoties' en 'aanpassingsmogelijkheden in de taakinhoud'. Onderwijsactiviteiten die zijn gericht op 'aanpassingsmogelijkheden in de arbeidssituatie door de cursusdeelnemer' worden vaker in het geheel niet genoemd dan onderwijsactiviteiten die zijn gericht op (aanpassing van) de persoon zelf. In de vragenlijst werd onder het kopje 'cursusinhoud' tevens gevraagd op welk niveau van preventie (primair of secundair) de cursus zich richt. Meestal werd zowel primaire als secundaire preventie beoogd maar voorzover er prioriteit werd gelegd, was dat bij de secundaire preventie.

Tabel 7 Belangrijkheid van de cursusonderwerpen.

	% prioriteit 1 of 2	% niet genoemd
<i>gericht op de persoon:</i>		
vermeerderen van kennis	21	4
hanteren van emoties	18	21
rationeel denken	39	11
assertiviteit	18	21
tijdsplanning	14	39
ontspannen	21	18
fitheidstraining	4	57
<i>gericht op het werk:</i>		
aanpassingsmogelijkheden in werk/taakinhoud	21	39
aanpassingsmogelijkheden in arbeidsomstandigheden	14	43
aanpassingsmogelijkheden in arbeidsvoorwaarden	4	64
aanpassingsmogelijkheden in arbeidsverhoudingen	7	50

3.4.5 **Onderwijsvormen en studiemateriaal**

Alle cursussen blijken zowel gebruik te maken van frontaal onderwijs (colleges, video etc.) en werkgroepen (o.a. oefenopdrachten). Het merendeel maakt tevens gebruik van zelfstudie. De werkgroepen maken meestal het merendeel van de cursustijd uit (bijlage 9).

Alle cursussen maken gebruik van zelf vervaardigd cursusmateriaal. Algemeen toegankelijke literatuur (boeken en gepubliceerde artikelen) wordt daarnaast in 43% van de gevallen gebruikt. Een toelichting op de literatuur die wordt gebruikt is eveneens opgenomen in bijlage 9.

3.4.6 **Cursusevaluatie**

Iedere cursusaanbieder zegt de cursus te evalueren (tabel 8; zie voor evaluatiegegevens op cursusniveau bijlage 10). Deze evaluatie is lang niet altijd voorgestructureerd. De meeste cursusaanbieders maken gebruik van een mondelinge evaluatie. In een aantal gevallen is er sprake van een schriftelijke evaluatie. In slechts dertien gevallen (46%) wordt een evaluatieverslag 'standaard' geschreven, en in twee gevallen wordt op verzoek een evaluatieverslag geschreven. Bij tien cursusaanbieders (36%) zijn de evaluatiegegevens toegankelijk voor de opdrachtgever (acht van hen schrijft 'standaard' een evaluatieverslag, twee van hen doet dit 'eventueel'). Van slechts 3 cursusaanbieders (11%) is het verslag toegankelijk voor 'derden'. In zes gevallen is er sprake van 'externe' begeleiding (bijvoorbeeld de opdrachtgever, of een aantal deskundigen; 21%).

Tabel 8 Gegevens omtrent de cursusevaluatie

vraag betreffende de cursusevaluatie	% ja
evaluatie na iedere cursus	100
voorgestructureerde evaluatie	57
mondelinge evaluatie	79
schriftelijke evaluatie	61
evaluatieverslag	46
evaluatie toegankelijk voor opdrachtgever	36
evaluatie toegankelijk voor derden	11
externe begeleiding	21

Uit de antwoorden op de vraag wat de evaluatie dan omvat (evaluatie-inhoud; bijlage 10) blijkt iedere aanbieder de bruikbaarheid van de cursus te evalueren, 71% de volledigheid van het programma, 75% de evenwichtigheid van het programma, 61% de afstemming van de programma-onderdelen, 86% de kwaliteit van de docenten, 68% de lokatie/ruimte en 75% de beschikbare tijd.

3.4.7 Toetsing

Tien cursusaanbieders (36%) toetsen de deelnemers op de één of andere wijze. De meeste cursusaanbieders maken geen onderscheid tussen formatieve* en summatieve** toetsing (tabel 9). Twee van de cursusaanbieders geven een certificaat maar één van deze aanbieders toetst niet. Een overzicht van de antwoorden op de vragen of de cursusdeelnemers al dan niet getoetst worden en al dan niet een certificaat krijgen, uitgesplitst naar cursus, is opgenomen in bijlage I I.

Tabel 9. Toetsing van deelnemers en verstrekking van een certificaat.

	formatieve toetsing	summatieve toetsing	certificaat bij beëindiging cursus
% ja	32	39	7
% nee	68	57	89
% eventueel	-	4	4

* Formatieve toetsing is een vorm van toetsing *tijdens* het onderwijsleerproces, waarbij het doel van de toetsing is diegene die het onderwijs volgt inzicht te bieden in hoeverre hij of zij de doelstellingen heeft bereikt en op grond waarvan studie-inspanningen specifiek gericht of bijgesteld zouden moeten worden.

** Summatieve toetsing is een vorm van toetsing *na afloop* van het onderwijsleerproces en waarbij het resultaat een *eindoordeel* is.

4

Discussie, conclusies en aanbevelingen

4.1 Karakterisering van het geïnventariseerde cursusaanbod

Dit onderzoek was opgezet met het doel een brede, representatieve inventarisatie uit te voeren van cursussen op het gebied van werkstress en vervolgens te komen tot criteria op basis waarvan de cursussen konden worden gekarakteriseerd en zo mogelijk beoordeeld op kwaliteit. Het onderzoek heeft zich beperkt tot het cursusaanbod dat zich richt op het aanpakken van werkstressproblematiek, dat op de 'vrije markt' en niet in het kader van een beroepsopleiding wordt aangeboden. Beoogd werd een voor aanbieders en gebruikers van deze cursussen toegankelijk overzicht te produceren.

Hoewel er geen criterium is waaraan kan worden afgemeten hoe breed en representatief de inventarisatie van cursussen op het gebied van werkstress is geweest zijn een groot aantal, vijftig, potentiële cursusaanbieders benaderd. Ondanks het grote aantal potentiële cursusaanbieders is het resultaat van de inventarisatie geen groot, noch een goed karakteriseerbaar cursusbestand. Dat er na de eerste selectie veel potentiële cursusaanbieders afvielen heeft te maken met de *gehanteerde criteria* om het aanbod af te bakenen. De potentiële aanbieders die afvielen waren vaak wel actief op het gebied van (werk)stress maar gaven geen echte cursus. Wel organiseerden zij bijvoorbeeld een enkele studiedag, adviseerden zij bedrijven (waarbij, indien gewenst, tevens een cursus kon worden verzorgd) of verzorgden zij individuele begeleiding (o.a. supervisie).

Het lijkt erop dat het aanbod van cursussen op het gebied van werkstress sterk *groeïende* is. Het cursusaanbod dat dateert uit de periode van januari 1989 tot februari 1991, de periode waarin de inventarisatie plaatsvond, is groter dan het aanbod dat dateert uit de periode 1980 tot 1989. Een alternatieve verklaring is dat ook vóór 1989 veel cursussen op het gebied van werkstress werden aangeboden maar dat vele weer meer of minder snel verdwenen zijn. Welke verklaring de juiste is kan op basis van de gekozen onderzoeksopzet niet worden vastgesteld.

Ongeacht de verklaring zou het bijhouden van een overzicht van cursusaanbieders die actief zijn op het gebied van de werkstressproblematiek frequent moeten gebeuren om het overzicht 'up-to-date' te houden.

Of het zinvol is om een overzicht van cursussen op het gebied van werkstress 'up-to-date' te houden is echter de vraag. Het cursusaanbod bleek namelijk *niet goed karakteriseerbaar* in termen van relevante kenmerken. Het door de cursusaanbieders verstrekte schriftelijke materiaal over de cursussen was ten aanzien van de relevante kenmerken meestal weinig informatief. De via de

vragenlijst en via de telefoon verkregen informatie gaf aan dat de aangeboden cursussen uiterst *flexibel* waren: veel cursusaanbieders leggen zich noch wat betreft hun na te streven leerdoelen, noch wat betreft de beoogde doelgroep en cursusinhoud vooraf vast. Voor een potentiële cursusdeelnemer of een bedrijf, op zoek is naar een cursus om zijn werkstressproblematiek aan te pakken, betekent dit in veel gevallen dat de verstrekte informatie *onduidelijk en vaag* is.

Omdat de meeste cursussen niet goed te karakteriseren zijn moet worden geconcludeerd dat het 'up-to-date' houden van een overzicht van cursussen die zich richten op werkstressproblematiek voor bedrijven die hiervan gebruik zouden willen maken bij de bepaling van hun keuze weinig zinvol is.

Voorzover er prioriteiten worden gesteld ten aanzien van de doelgroep en de cursusinhoud, lag de hoogste prioriteit meestal op het leren hanteren van 'de eigen werkstressproblematiek' van de deelnemer. Voorzover er prioriteiten worden gesteld ten aanzien van de cursusinhoud hadden het leren 'rationeel te denken', het leren 'ontspannen', het 'vermeerderen van kennis' en 'aanpassingsmogelijkheden in de taak/arbeidsinhoud' meestal de hoogste prioriteit. Onderwijsactiviteiten die zijn gericht op aanpassingsmogelijkheden in de arbeidssituatie door de cursusdeelnemer, worden vaker in het geheel niet genoemd dan onderwijsactiviteiten die zijn gericht op (aanpassing van) de persoon zelf. De Arbowet legt het primaat van de werkstressbestrijding bij de veranderingen in het werk. Er zou mogen worden verwacht dat de invoering van deze wet gepaard is gegaan met een toename van het cursusaanbod voor groepen werknemers (functie- of afdelingsgericht) om werkstress te bestrijden door de werksituatie aan te passen. Afgezien van een enkele cursus is deze ontwikkeling niet zichtbaar in het geïnventariseerde cursusaanbod.

4.2 **Kwaliteitsbeoordeling van het cursusaanbod**

De kwaliteit van het cursusaanbod is *twijfelachtig*. De cursussen blijken niet goed karakteriseerbaar en het is daarom voor de meeste cursussen niet duidelijk of wel zorggedragen wordt voor een goede *aansluiting* bij de behoeften, motivatie en kennis van de deelnemers. In de vorige paragraaf is geconcludeerd dat meestal niet duidelijk is voor welke doelgroep de cursus bedoeld is, welke doelstellingen precies worden nagestreefd en welke inhoudelijk aspecten aan bod komen. Nu hoeft dit op zichzelf nog niet te duiden op een kwalitatief slecht cursusaanbod. Wanneer de cursus gericht is op specifieke werkstressproblematiek in bedrijven zullen vooraf de risicofactoren en risicogroepen vaak niet bekend zijn en kan een dergelijke 'flexibele' cursus de aansluiting van de cursus bij de specifieke problematiek van de deelnemers wellicht vergemakkelijken. De cursusaanbieder zou dan echter duidelijk moeten zijn over de procedure en de instrumenten die worden gehanteerd om werkstressproblemen te identificeren. Hierbij zou een integrale aanpak van werkstress het uitgangspunt moeten zijn: een systematische identificatie van risicofactoren en risicogroepen binnen het bedrijf waarna maatregelen (gericht op de arbeidssituatie en op de werknemer) gekozen, uitgevoerd en geëvalueerd

worden (zie bijvoorbeeld het 'Stappenplan', Kompier en Marcelissen, 1990). Bijna alle cursusaanbieders zeggen rekening te houden met de werkstressproblematiek van de cursisten. Vaak blijft echter onduidelijk *hoe* er wordt aangesloten bij deze problematiek. Het zoeken naar aansluiting bij deze problematiek gebeurt meestal door middel van een bedrijfsoriëntatie en/of individuele intake maar deze werkwijzen worden vaak niet verder toegelicht, waardoor onduidelijk blijft wat deze werkwijzen inhouden. Er wordt relatief weinig gebruik gemaakt van instrumenten die zijn ontwikkeld om werkstressproblemen te identificeren. Door slechts een enkele cursusaanbieder wordt de VOS(-D) en/of de WEBA methode genoemd.

Aansluiting bij de problematiek van een groep cursusdeelnemers is eenvoudiger naarmate een groep deelnemers meer homogeen is ten aanzien van de kennis, inzichten en vaardigheden die zij zich eigen zou moeten maken of wanneer de deelnemers met dezelfde risicofactoren te maken hebben. Voor zowel bedrijfsgerichte trainingen als cursussen met een 'open inschrijving' wordt dan ook gepleit om vooraf wel degelijk keuzes te maken. Deze zouden dan moeten zijn gericht op het komen tot een homogene deelnemersgroep. Hierbij valt te denken aan aparte cursussen voor uitvoerenden, leidinggevendenden of arbodeskundigen. Verschillen in positie bepalen in grote mate de mogelijkheden die uitvoerenden, leidinggevendenden of arbodeskundigen hebben om bij signalering van stressverschijnselen en risicofactoren voor werkstress bij te dragen aan de aanpak van de problematiek. Dit verschil in mogelijkheden heeft directe consequenties voor de kennis, inzichten en vaardigheden die zij zich in een cursus eigen zouden moeten maken. Werkenden in uitvoerende functies hebben vaak te maken met (combinaties van) specifieke werkstressproblemen waar zij zelf niet direct veel aan kunnen doen. Een groot deel van de uitvoerenden met werkstressproblemen heeft te maken met eentonig, saai werk, geen of onvoldoende ontplooiingsmogelijkheden in hun werk, een gebrekkige aansluiting tussen hun werk en opleiding en/of ervaring en ongunstige arbeidsomstandigheden en ongunstige arbeidsvoorwaarden (Houtman, e.a., 1991; Karasek en Theorell, 1990). De Arboret schrijft voor dit soort problemen bij de bron aan te pakken. Uitvoerenden zouden kunnen leren hoe ze deze bronnen kunnen signaleren en aan de orde stellen binnen hun organisatie en hoe ze veranderingen kunnen stimuleren. Leidinggevendenden kan geleerd worden stressoren in hun eigen werk maar ook in dat van hun ondergeschikten te signaleren, passende oplossingen aan te dragen en te bepalen wanneer en hoe ze deskundigen in kunnen schakelen. Een arbodeskundige zou ook moeten leren om passende oplossingen te vinden of daarover te adviseren en een plan van aanpak op te zetten, uit te voeren en te coördineren. Tevens zullen arbodeskundigen in meer algemene zin zicht moeten krijgen op risicofactoren en risicogroepen voor werkstress binnen de bedrijfstak zodat ze deze informatie leren te vertalen naar het 'eigen' bedrijf.

Naast het afstemmen van een cursus op de positie van de doelgroep binnen een bedrijf, kunnen de cursusdoelstellingen en -inhouden ook nader worden gespecificeerd door de cursus af te stemmen op *bedrijfs- of beroepsgroepen*. Bij de

keuze voor een bedrijfs- of beroepsgroep zijn de risicofactoren en risicogroepen voor werkstress al in belangrijke mate bekend. Cursussen gericht op werkstressproblemen in de detailhandel (winkels e.d.) kunnen zich bijvoorbeeld specifiek richten op het omgaan met lastige klanten. Werkstresscursussen voor verpleegkundigen en verzorgenden kunnen zich bijvoorbeeld richten op stervensbegeleiding en het omgaan met rouwprocessen van patiënten en hun familie.

De kwaliteit van veel cursussen is niet alleen twijfelachtig vanwege hun vaagheid vooraf maar ook omdat de *cursusevaluatie* veelal niet de aandacht krijgt die ze verdient: de evaluatie gebeurt vaak ongestructureerd, er wordt lang niet altijd een verslag geschreven en de evaluatiegegevens zijn in minder dan de helft van de gevallen toegankelijk voor de opdrachtgever. Wanneer een meer expliciete keuze voor doelgroepen zou worden gemaakt is het mogelijk concrete(re) leerdoelen te formuleren en dan ook te evalueren.

4.3 **Aanbevelingen**

Hieronder zijn de aanbevelingen opgenomen die op basis van de onderzoeksresultaten zijn geformuleerd.

Aanbeveling 1:

Cursusaanbieders moeten hun (potentiële) klanten duidelijker informeren dan blijktens dit onderzoek momenteel meestal gebeurt. De cursusaanbieder kan dit doen door duidelijk en concreet aan te geven wat de cursus precies beoogt, voor welke doelgroep de cursus bedoeld is en wat de inhoud van de cursus is. Indien de cursusaanbieder ervoor kiest om een bedrijfsgerichte, 'in company' cursus aan te bieden zal hij of zij vooral duidelijk moeten zijn over de wijze waarop de voor een bedrijf specifieke werkstressproblemen worden geïdentificeerd en hoe maatregelen worden gekozen en gevalueerd. Bij een dergelijke systematische identificatie van de bron van de werkstressproblematiek zou zelfs kunnen blijken dat een cursus geen geschikte maatregel is.

Aanbeveling 2:

Het maken van keuzes vooraf die erop gericht zijn een homogene groep van deelnemers voor een cursus aan te trekken, vergroot niet alleen de duidelijkheid over wat een cursus gericht op werkstress voor een bepaalde doelgroep zou moeten beogen maar vergroot ook de kans dat er afstemming is tussen de cursus en de deelnemers. Zowel bij een open inschrijving als bij 'in company' cursussen zou vooraf moeten worden besloten om bijvoorbeeld aparte cursussen te verzorgen voor deelnemers die verschillen in hun positie binnen het bedrijf, bijvoorbeeld uitvoerenden, leidinggevenden of arbodeskundigen, en/of voor werknemers in een specifieke beroeps- of bedrijfsgroep.

Aanbeveling 3:

In zijn algemeenheid geldt dat de identificatie en aanpak van werkstressproblematiek in bedrijven moet worden gesystematiseerd. In een dergelijke systematiek moet worden uitgegaan van een integrale benadering en aanpak van de problematiek. Een voorbeeld is het 'Stappenplan' uit het Handboek Werkstress. Ten behoeve van de identificatie van stressoren zouden tevens een aantal bruikbare, betrouwbare en zo mogelijk tevens genormeerde instrumenten moeten worden gebruikt.

Aanbeveling 4:

Om beter aan te sluiten bij de Arbowet zouden cursusaanbieders in hun cursussen meer expliciet aandacht moeten besteden aan kennis, inzicht en vaardigheden die gericht zijn op mogelijkheden om aanpassingen of veranderingen in het werk of in de organisatie te stimuleren of tot stand te brengen ter bestrijding van werkstress. Voorbeelden hiervan zijn cursussen, gericht op de identificatie van werkstressrisico's met beschikbare instrumenten of het leren aanpakken van de problematiek door middel van bijvoorbeeld taakaanpassing, -rotatie, -verbreding, -verrijking of -vernieuwing.

Aanbeveling 5:

Het uitvoeren van een goede cursusevaluatie waarbij, naast cursisten, zowel docenten als de opdrachtgever worden betrokken, is een 'conditio sine qua non'. Het gebruik van bruikbare en betrouwbare instrumenten, bijvoorbeeld de instrumenten die zijn gebruikt om de werkstressproblematiek te identificeren, biedt bovendien de mogelijkheid tot een gestandaardiseerde, objectieve en brede evaluatie van de effecten van de cursus en eventuele andere maatregelen.

Literatuur

EARL, T. Cursusontwikkeling - kunst en vakwerk. Almere, Versluys, 1987.

HOUTMAN, I.L.D., A. BLOEMHOFF, M.A.J. KOMPIER & F.H.G. MARCELISSEN. Werkstress risico's in bedrijf en beroep - Secundaire analyse van LeefSituatie-Onderzoeksgegevens van 1977, 1983 en 1986. 's-Gravenhage, DGA, 1991 (in druk).

KARASEK, R. & T. THEORELL. Healthy work - stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York, Basic Books, 1990.

KOMPIER, M.A.J. & F.H.G. MARCELISSEN. Handboek Werkstress. Amsterdam, NIA, 1990.

MARCELISSEN, F.H.G., A. MADSEN & M. SCHLATMANN. Werkstress, voorkomen en bestrijden -een inventarisatie van activiteiten in het Nederlandse bedrijfsleven. Leiden, NIPG-TNO, 1988. (Publ. nr. 88028)

SMULING, E.B., J. BRANTS & A. PILOT. Oriëntatie op leren en onderwijs. Utrecht, Het Spectrum, 1982. (AULA-808)

Bijlagen

Bijlage 1	Stressoren in het werk	36
Bijlage 2	Geraadpleegde deskundigen, instellingen en vakbladen waarin is geadverteerd	38
Bijlage 3	Oproep voor aanbieders van cursussen op het gebied van werkstress	40
Bijlage 4	Vragenlijst op basis van de criteria voor werkstress-cursussen	42
Bijlage 5	De sleutel voor de cursuscodes	50
Bijlage 6	Algemene cursusgegevens	52
Bijlage 7	Doelstellingen	55
Bijlage 8	Cursusinhoud en niveau van preventie	58
Bijlage 9	Onderwijsvormen en cursusmateriaal	61
Bijlage 10	Cursusevaluatie	63
Bijlage 11	Toetsing	67

Bijlage I

Stressoren in het werk (Kompier en Marcelissen, 1990).

Belangrijke stressoren in de arbeid

Arbeidsinhoud

- te veel werk, te hoog werktempo
- te moeilijk werk
- te weinig werk
- te eenvoudig werk
- monotoon werk
- kortcyclisch werk
- te veel verantwoordelijkheid
- gevaarlijk werk
- tegenstrijdige taakeisen
- onduidelijke taakeisen

Arbeidsomstandigheden

- chemische stoffen
- lawaai
- trillingen
- verlichting
- straling
- temperatuur, ventilatie en luchtvochtigheid
- werkhouding
- zwaar werk
- gevaarlijke situaties
- onvoldoende hygiëne
- ontbreken van hulpmiddelen
- ontbreken van persoonlijke beschermingsmiddelen
- virussen, bacteriën, schimmels

Arbeidsvoorwaarden

- werk- en rusttijdenregeling, met name ploegendienst
- lage beloning
- stukloon premieloon
- weinig loopbaanmogelijkheden
- contractvorm
- werkzekerheid

Arbeidsverhoudingen

- slechte wijze van leiding geven
- slechte onderlinge relaties op het werk
- onvoldoende sociale ondersteuning op het werk
- te weinig zeggenschap
- ongewenste intimiteiten
- discriminatie

Bijlage 2

Geraadpleegde deskundigen, geraadpleegde instellingen en vakbladen waarin de advertentie is opgenomen.

Deskundigen:

Prof. dr. P.B. Defares, Hoogleraar aan de Faculteit der Pedagogische Wetenschappen, deskundige op het gebied van de psychosociale stress, Universiteit van Amsterdam

Prof. dr. A.W.K. Gaillard, Hoogleraar in de Psychologie van Cognitie en Stress, Katholieke Universiteit Brabant; tevens Hoofd Afdeling Verrichtings Psychologie, Instituut voor Zintuigfysiologie-TNO, Soesterberg

Prof. dr. S. Maes, Hoogleraar Gezondheidspsychologie, Rijksuniversiteit Leiden

Dr. T.F. Meijman, Universitair Hoofddocent aan de Vakgroep Gezondheidskunde, Faculteit der Geneeskunde, Universiteit van Amsterdam en coördinator Studiecentrum Arbeid en Gezondheid, Universiteit van Amsterdam.

Prof. H.M. van der Ploeg, Hoogleraar Medische Psychologie, Rijksuniversiteit Leiden

Dr. F. Pot, Hoofd Afdeling Arbeidsomstandighedenonderzoek (ten tijde van het onderzoek), Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg-TNO, Leiden

Dr. W. Schaufeli, Universitair Hoofddocent, Vakgroep Arbeids- en Organisatie Psychologie, Katholieke Universiteit Nijmegen

Dr. P.J.G. Schreurs, Universitair Hoofddocent, Vakgroep Klinische Psychologie en Gezondheid, Rijksuniversiteit Utrecht

Geraadpleegde instellingen:

- * Nederlandse Stress Stichting (NESS)
- * Nederlandse Vereniging voor Management (N.I.V.E.)
- * Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (N.I.A.)
- * Euroforum
- * Nederlands Studiecentrum
- * Studiecentrum Bedrijf en Overheid
- * Stichting centrum voor documentatie en voorlichting over bedrijfsexterne opleidingen (CEDEO)

Vakbladen waarin de advertentie is opgenomen:

Arbeid(somstandigheden) & Gezondheid(spsychologie/sociologie):

- * ARBO-reporter
- * Maandblad voor Arbeidsomstandigheden
- * ARBONIEUWS
- * Gedrag en Gezondheid
- * Tijdschrift voor Gezondheidsvoorlichting
- * Tijdschrift voor de ziekenfondsen (en/of circulaire voor werkenden in deze sector)

Management en personeelsbeleid:

- * Gids voor personeelsmanagement
- * Personeelsbeleid
- * Maandblad voor personeelsmanagement
- * Management & Personeelsbeleid
- * Leiding geven & Organiseren

Praktijkgericht onderwijs:

- * Magazine Opleidingen
- * Training en Opleiding
- * Opleiding en Ontwikkeling
- * De Praktijkopleider

Bijlage 3

Oproep voor aanbieders van cursussen op het gebied van werkstress

Scholing werkstress

Stress en werkstress staan momenteel in het centrum van de belangstelling. Niet in de laatste plaats door de enorme toename van het aantal, op psychische gronden, arbeidsongeschikt geraakte medewerkers. Vaak wordt hierbij, terecht, een relatie gelegd met stress op het werk.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, in het bijzonder het Directoraat van de Arbeid, heeft hierin aanleiding gezien de activiteiten op het gebied van werkstress te stimuleren. Het D.G.A., tot wiens taak het behoort de veiligheid, gezondheid en welzijn op het werk te bevorderen doet dit onder andere door het verlenen van onderzoeksopdrachten.

Als direkt gevolg van deze inspanning is kort geleden het Handboek Werkstress ten doop gehouden. Dit Handboek, geschreven door medewerkers van het Nederlands Instituut voor Preventieve Gezondheidszorg-TNO, beoogt een richtlijn te zijn voor de aanpak van werkstress door het bedrijf zelf. Geheel in overeenstemming met de Arbeidsomstandighedenwet is in dit boek een rol toebedacht aan deskundigen en deskundige diensten, zoals de bedrijfsgezondheidsdienst.

Al eerder heeft de kennis over stress in het algemeen en werkstress in het bijzonder geleid tot initiatieven, die tot doel hebben stress te reduceren en stressgevolgen te behandelen en voorkomen. Voorbeelden daarvan zijn coping trainingen, cursussen stresshantering en studiedagen over 'gezond ondernemen.' Vaak blijken scholing en voorlichting een geëigend en veel gebruikt middel te zijn de huidige inzichten in brede kring te verspreiden.

Om het scala aan scholings- en voorlichtingsactiviteiten in kaart te brengen heeft het D.G.A. aan het NIPG-TNO de onderzoeksopdracht verleend een overzicht te maken van de scholing rondom of over werkstress.

Teneinde een zo compleet mogelijk overzicht te krijgen van scholing over werkstress willen de onderzoekers graag in contact komen met personen of instellingen die scholing aanbieden. Bij scholing moet in dit geval gedacht worden aan iedere *gestructureerde* leeractiviteit. Een éénmalig symposium behoort daar in principe niet toe, tenzij dit met enige regelmaat wordt aangeboden. Ook voorlichtingsmateriaal, zoals folders, worden niet gerekend tot de scholing. Bij werkstress kunnen de volgende *trefwoorden* als leidraad dienen: stress, mentale of

psychische belasting, coping en assertiviteit, stressmanagement in relatie tot leidinggeven of Human Resource Management, strain en burn-out. Uiteraard wordt het aanbod door ons beoordeeld vanuit de combinatie van deze trefwoorden. Indien u het op prijs stelt in aanmerking te komen tot opname in het overzicht en u dit type scholing of training organiseert, wordt u verzocht contact op te nemen met de onderzoekers. Hebt u ervaring als deelnemer en kunt u ons op het spoor zetten van de aanbieders van scholing of ons van uw ervaring op de hoogte stellen dan verzoeken wij u eveneens contact op te nemen.

Het adres van de onderzoekers, I. Houtman en J. Dam, is NIPG-TNO, postbus 124, 2300 AC Leiden, telefoon 071 - 178698 of 178715.

Uiteraard wordt uw informatie vertrouwelijk behandeld.

Bijlage 4

Vragenlijst ten behoeve van de inventarisatie van scholing op het gebied van de werkstress

(versie voor gebruik door onderzoekers) *

Bij vragen met gesloten hokjes, s.v.p. aankruisen wat van toepassing is.

I. Algemene cursusgegevens

I.1 naam opleider/opleidingsinstituut :

.....

I.2 adres opleider/opleidingsinstituut :

.....

I.3 telefoon : 0

.....

I.E1 Wordt de cursus normaliter voor één bedrijfs(afdeling) gedraaid?

ja 1 nee 2

Indien nee, doorgaan naar vraag I.E6.

I.E2 Is de cursus onderdeel van een programma voor werkstressbestrijding (of een vergelijkbare bedrijfsverbetering) waarin ook andere maatregelen voorkomen (bijv. advisering)?

ja 1 nee 2

Indien nee, doorgaan naar vraag I.E4.

I.E3 Is het mogelijk alleen het cursusgedeelte af te nemen?

ja 1 nee 2

Zo ja, dan zijn verder vragen van toepassing op dit cursusgedeelte.

* De vetgedrukte tekst stond niet in de toegezonden vragenlijst maar betreft een uitdieping van de vraag die aangeeft wat en hoe in het telefonisch interview werd doorgevraagd.

I.E4 Voor welke bedrijven heeft deze cursus de afgelopen 2 jaar gedraaid:

.....
.....
.....
.....

I.E5 Wordt de cursus op wezenlijke punten aangepast aan de wensen van de klant (= het bedrijf)?

ja | nee 2

I.E6 Heeft de cursus naast werkstress nog andere (hoofd)thema's?

ja | nee 2

1.4 cursusduur (aantal dagen dat ie duurt) :dagen

1.5 cursusgeld (evt. schatting) : fl.

1.6 sinds wanneer draait de cursus (mnd, jr) : | 9.....

(in úw ogen dezelfde cursus: t.a.v. naam, leerinh., doel)

1.7 aantal keren gedraaid :maal

(in de vorm zoals ie nú is)

1.8 aantal docenten :

(= iedereen die gezicht laat zien aan de cursisten)

1.9 groepsgrootte : varieert van..... tot

1.10 is de cursuslokatie op een vaste plaats? ja | nee 2

indien ja, waar wordt de cursus gegeven :

1.11 wordt bij beëindigen van de cursus een certificaat verstrekt? ja | nee 2

2. Doel van de cursus

2.1 zijn er globale doelstellingen* geformuleerd? ja | nee 2

2.2 zijn er concrete leerdoelen** geformuleerd? ja | nee 2

* Globale doelstellingen zijn algemeen geformuleerde uitspraken over wat de cursus bij de deelnemers moet nastreven.

** Concrete leerdoelen zijn concrete beschrijvingen van de vaardigheden die bij de deelnemers verwacht mogen worden na de cursus doorlopen te hebben.

- 2.3 Indien er concrete leerdoelen zijn geformuleerd, betreffen deze dan (meerdere antwoorden zijn mogelijk):
 (ook bij alleen globale doelstellingen: geef in volgorde van belang, aflopend van 1 t/m 5, doelstellingen t.a.v. de volgende 5 domeinen)
- kennis 1
 - inzicht 1
 - psycho-sociale vaardigheden 1
 - probleemoplossende vaardigheden 1
 - psycho-motorische vaardigheden 1

3. *Begin-situatie:*

3.1 Wat is de doelgroep van de cursus (meerdere antwoorden zijn mogelijk)?

- de werknemers met (potentiële) werkstressproblematiek zelf 1
- de werknemers vertegenwoordigers (OR, vakbond e.d.) 1
- de deskundige in het bedrijf t.a.v. arbeid, (stress) en gezondheid, zoals bijvoorbeeld de bedrijfsarts of de personeelsfunctionaris 1
 zo ja, die deskundige is/zijn:

.....

.....

.....

.....

.....

- het management 1
 (als het niet hun eigen stress betreft, maar die van hun ondergeschikten)
- een andere doelgroep, 1
 nl

- er is geen specifieke doelgroep (ook geen kombi van bovenstaande) 1

3.2 Richt de cursus zich op een specifieke (dus altijd dezelfde) bedrijfstak? ja 1 nee 2
 Zo ja, welke?

3.3 Richt de cursus zich op een specifieke (dus altijd dezelfde) beroepsgroep? ja 1 nee 2
 Zo ja, welke?

3.4 Wordt er rekening gehouden met specifieke risicofactoren en risicogroepen voor de werkstressproblematiek van de doelgroep?
 (d.w.z. waar de doelgroep mee te maken heeft)

ja 1 nee 2

Zo ja, geef dan kort aan op welke wijze dat gebeurt

- (als er geen specifieke beroepsgroep/bedrijfstak is: wat is de algemene strategie om de cursus af te stemmen op de specifieke problemen t.a.v. werkstress van de cursisten)
- (als er wel een specifieke beroepsgroep/bedrijfstak is: worden onderzoeksresultaten uit die groep gebruikt, en zo ja, hoe)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. *Inhoud*

4.1 Op welke wijze van stresshantering richt de inhoud van de cursus zich (meerdere antwoorden mogelijk):

(1 t/m 6 zijn allen individuele inhoud; onderlinge verschillen zijn vaag, maar dat is niet zo erg; geef zelf scoring; belangrijkste 3 aflopend van 1 t/m 3)

- het vermeerderen van kennis op het gebied van (werk)stress
- het hanteren van emoties
- het hanteren van problemen door rationeel denken
- assertiviteit
- tijdsplanning
- het leren ontspannen
- fitheidstraining t.b.v. stressreductie
- aanpassingsmogelijkheden in de arbeids/taakinhoud
- aanpassingsmogelijkheden in de arbeidsomstandigheden
- aanpassingsmogelijkheden in de arbeidsvoorwaarden
- aanpassingsmogelijkheden in de arbeidsverhoudingen
- andere manieren van stresshantering (inderdaad anders????)

nl

.....

.....

- 4.2 Op welk niveau van preventie richt de cursus zich voor de hantering van werkstress (meerdere antwoorden zijn mogelijk):
(geef belangrijkste nivo als 1 aan, het andere als 2 indien van toepassing)
- het voorkomen van werkstress (primaire preventie) |
 - het verminderen van werkstressproblematiek bij (groepen van) werknemers die al problemen hebben (secundaire prev.) |
5. *Onderwijs-leersituatie:*
- 5.1 Welke onderwijsvorm of onderwijsvormen worden in de cursus gebruikt (meerdere antwoorden mogelijk)?
- voordrachten (ook bij interactie/diskussie) |
Indien ja, ±uur
 - werkgroepen (onder supervisie, in cursustijd, samen) |
Indien ja, ±uur
 - ±uur werken aan verslag
 - ±uur **diskussie/gesprek (vaak t.b.v. plenaire presentatie)**
 - ±uur **presentatie + reakties in werkgroep of plenair**
 - ±uur **fysiek (in- of ontspanning)**
 - zelfstudie |
Indien ja, ±uur
 - ±uur **lezen (niet voor verslag/presentatie)**
 - ±uur **werken aan verslag**
 - ±uur **voorbereiden presentatie**
 - ±uur **fysiek (in- of ontspanning)**
 - oefenopdrachten (onder supervisie, in cursustijd, alleen) |
Indien ja, ±uur
 - ±uur **werken aan verslag**
 - ±uur **voorbereiden presentatie**
 - ±uur **fysiek (in- of ontspanning)**
 - Stage |
Indien ja, ±uur
 - COO (computer ondersteund onderwijs) |
Indien ja, ±uur

– anders (inderdaad anders??), nl 1
Indien ja, ±uur

5.2 Wordt er literatuur of cursusmateriaal in de cursus
gebruikt? ja 1 nee 2

Zo ja, welke literatuur of welk studiemateriaal wordt
gebruikt (meerdere antwoorden mogelijk)?

– zelf-vervaardigd ja 1 nee 2

– algemeen toegankelijk ja 1 nee 2
indien algemeen toegankelijk welke boeken of
artikelen betreft het?

.....
.....

6. *Cursusevaluatie*

**6.0 Indien de cursus een onderdeel is van een groter programma
voor werkstressbestrijding (zie vraag 1.E2), vindt er dan toch
aparte evaluatie van de cursus plaats?** ja 1 nee 2

Zo ja, dan hebben de overige vragen betrekking op die sub-evaluatie

Zo nee, dan hebben de overige vragen betrekking op de totale evaluatie

6.1 Vindt er na iedere cursus een evaluatie plaats? ja 1 nee 2

Zo ja, is de evaluatie (meerdere antwoorden mogelijk):

– mondeling 1

– schriftelijk (door in principe alle cursisten) 1

– voorgestructureerd (met standaard vragen: noem er wat) 1

6.2 Wordt er een evaluatieverslag van deze cursus
geschreven? ja 1 nee 2

6.3 Is de evaluatie toegankelijk voor anderen? ja 1 nee 2

Indien de evaluatie toegankelijk is zoudt u ons dan het meest recente verslag hiervan kunnen
doen toekomen?

6.4 Kunt U kort aangeven op welke aspecten van de cursus de evaluatie zich richt (meerdere antwoorden mogelijk)?

- kwaliteit van de docent(en) |
- volledigheid van het programma |
- evenwichtigheid van het programma |
- afstemming programma onderdelen op elkaar |
- bruikbaarheid van de cursus voor de stressproblematiek waarmee de deelnemer in zijn werk wordt geconfronteerd |
- lokatie/ruimte waar de cursus plaatsvindt |
- beschikbare tijd |
- andere zaken, nl |

6.5 Is er een infrastructuur waarbinnen resultaten van de evaluatie worden teruggekoppeld naar de verantwoordelijken voor het onderwijsleerproces (cursusorganisator en docenten)? (bv. een cursuscommissie of begeleidingscommissie in samenwerking met de opdrachtgever)

..... ja | nee 2

Zo ja, wie, wat, wanneer:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. Toetsing:

7.1 Vindt er formatieve toetsing* plaats?ja 1 nee 2

7.2 Vindt er summatieve toetsing** plaats?ja 1 nee 2

7.3 Indien er toetsing plaatsvindt, welke toetsvorm wordt dan gebruikt (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Multiple Choice |
- Open vragen |
- Werkstuk/scriptie |
- Observaties |
- Aanwezigheidsverplichting |
- Learner-report |
- Mondelinge toets |

7.4 Hoeveel tijd wordt er in het totaal door (= gedurende) de cursus aan toetsing (excl. individuele voorbereiding) besteed? uur

7.5 Geef een korte beschrijving van de toets (inhoud, beoordelingswijze e.d.) |

.....

.....

.....

* Formatieve toetsing is een vorm van toetsing tijdens het onderwijsproces waarbij het doel van de toetsing is diegene die het onderwijs volgt inzicht te bieden in hoeverre hij of zij de doelstellingen heeft bereikt en op grond waarvan de studie-inspanningen specifiek gericht zouden moeten worden.

** Summatieve toetsing is een vorm van toetsing die plaatsvindt na afloop van het onderwijsleerproces en waarbij het resultaat een eindoordeel is.

Bijlage 5

Sleutel voor de cursuscodes

De sleutel van cursuscodes:

Code	Aanbieder	Plaats	Cursus
11	Acantha b.v.	Capelle a/d IJssel	Kreatief omgaan met Stress
21	Aegea Consulting BV	Driebergen	Stresshantering
22	Aegea Consulting BV	Driebergen	Workshop stress-signalering en -management
23	Aegea Consulting BV	Driebergen	Stress in de arbeidssituatie
31	ODRP organisatie-adviesbureau	Den Haag	Persoonlijke effectiviteit in organisaties
41	Delta International	Breda	Stress-management; investeren in gezondheid
51	Stineba	Oudewater	Stress-trainingen
61	SBC studiecentrum	Zwijndrecht	Omgaan met werkdruk
71	Fitness Management Projects	Zoetermeer	Mental Fitness Project
81	Impuls B.V.	Bilthoven	Positief omgaan met stress
91	Brouwer & Stoop	Den Bosch	Stressmanagement op individueel nivo
92	Brouwer & Stoop	Den Bosch	Stressmanagement voor managers
93	Brouwer & Stoop	Den Bosch	Stressmanagement in de organisatie
101	RIAGG Dordrecht	Dordrecht	SPORD-trainingen stress-preventie
111	RIAGG-Amstelland/NIA	Hoofddorp	Anders Werken
121	Integraal	Hilvarenbeek	Gezond kunnen omgaan met ... stress
131	Schouten & Nelissen	Zaltbommel	Persoonlijke stressbestendigheid
141	Brakel & De Geus	Amsterdam	Stresshantering
151	KUN, vakgroep A & O Psychologie	Nijmegen	Kwaliteit en beleving van het werk bij de politie
161	Versloot & Partners	Bilthoven	Fit op de rit

Code	Aanbieder	Plaats	Cursus
171	Pluim & de Koning	Groningen	Stress en Werk
181	Kaaij Konsult	Koedijk	Stresshantering/preventie van werkstress
191	Van Harte & Lingsma Efficiency	Leiderdorp	Communicatie en BV stressbestendig functioneren
201	Institute for Mental Fitness	Utrecht	Stresshantering
211	Ahmas	Groningen	Stressmanagement
221	Sodalis Trainingen	Aerdenhout	Konflikthantering, Stress- en Zelfmanagement
231	Rijkshogeschool Groningen, sektor gedrag maatschappij	Groningen	Thanatologie; profes- steun bij verliesverwer- king
241	NIA	Amsterdam	Leergang Welzijn

Bijlage 6

Algemene cursusgegevens

Enkele algemene cursusgegevens betreffende:

Tabel 6.1: Tijdsduur, kosten van de cursussen en de lokatie van de cursussen.

Tabel 6.2: De context waarin de cursussen gegeven worden.

Tabel 6.1 Tijdsduur, kosten van de cursussen en de lokatie van de cursussen.

naam aanbieder	cursuscode	cursusduur in aantal dagen	gemiddeld aantal uren* per dag	cursusgeld per uur* en per deelnemer	cursuslokatie conferentieoord
Acantha	11	4	7.0	82.00	+
Aegea-1	21	5	5.4	66.00	-
Aegea-2	22	2	6.0	62.00	-
Aegea-3	23	1	6.0	17.00	-
ODRP	31	7	6.9	84.00	+
Delta int.	41	5	6.0	66.00	?
Stineba	51	10	2.5	67.00	-
SBC	61	1	6.0	95.00	-
FM Projects	71	.	.	30.00	-
Impuls	81	3	6.0	56.00	-
Brouwer &-1	91	3	5.0	24.00	=
Brouwer &-2	92	2	4.5	24.00	=
Brouwer &-3	93	2	6.0	24.00	=
RIAGG Dord.	101	4	4.0	35.00	-
RIAGG/NIA	111	17	1.5	37.00	-
Integraal	121	2	8.0	94.00	-
Schouten &	131	4	6.5	76.00	+
Brakel &	141	3	7.3	25.00	+
KUN, A*O	151	3	6.0	28.00	-
Versloot &	161	1	3.0	23.00	-
Pluim &	171	1	6.0	29.00	-
Kaaij Konsult	181	4	5.0	70.00	+
Van Harte &	191	7	6.9	61.00	+
Instr.Ment.Fit	201	5	5.4	31.00	?

naam aanbieder	cursuscode	cursusduur in aantal dagen	gemiddeld aantal uren* per dag	cursusgeld per uur* en per deelnemer	cursuslokatie conferentieoord
Ahmas	211	2	6.0	66.70	+
Sodalis	221	6	7.3	63.60	=
RUG, Gedrag &	231	12	3.8	21.00	-
NIA	241	1	6.0	45.80	?

. = variabel / + = ja / - = nee / '=' = eventueel / ? = onbekend

*Dit betreft een schatting, uitgaande van 3 uur voor een ochtend- of middagbijeenkomst en 2 uur voor een avondbijeenkomst.

Tabel 6.2 De context waarin de cursussen gegeven worden.

naam aanbieder	cursuscode	Wordt de cursus normaliter 'in company' gegeven?	cursusgedeelte apart af te nemen	cursus aangepast aan wensen van de klant	onderdeel van een programma voor werkstressbestrijding
Acantha	11	+	+	+	+
Aegea-1	21	=	+	+	=
Aegea-2	22	+	+	-	=
Aegea-3	23	+	+	+	=
ODRP	31	-	0	0	0
Delta int.	41	=	+	-	=
Stineba	51	=	+	+	+
SBC	61	=	0	+	-
FM Projects	71	+	+	+	=
Impuls	81	+	+	-	=
Brouwer &-1	91	+	+	+	=
Brouwer &-2	92	+	+	+	=
Brouwer &-3	93	+	+	+	=
RIAGG Dord.	101	+	+	-	=
RIAGG/NIA	111	=	-	-	+
Integraal	121	=	0	-	-
Schouten &	131	=	+	+	=
Brakel &	141	+	+	+	+
KUN, A*O	151	+	-	-	+
Versloot &	161	+	-	+	+
Pluim &	171	-	0	0	0
Kaaij Konsult	181	=	+	+	=
Van Harte &	191	-	0	0	0
Instr. Ment. Fit	201	=	+	+	=
Ahmas	211	+	+	+	=
Sodalis	221	=	+	-	-
RUG, Gedrag &	231	=	+	+	=
NIA	241	=	+	+	-

+ = ja / - = nee / '=' = eventueel / 0 = n.v.t.

Bijlage 7

Doelstellingen

Antwoorden op de vragen die betrekking hebben op doelstellingen.

Tabel 7.1: Doelstellingen en concrete leerdoelen per cursus en gerichtheid op een specifieke bedrijfstak.

Tabel 7.2: Prioriteiten ten aanzien van de cursusdoelen.

Tabel 7.1 Doelstellingen en concrete leerdoelen per cursus en gerichtheid op een specifieke bedrijfstak.

naam aanbieder	cursuscode	zijn er globale doelstellingen geformuleerd?	zijn er concrete leerdoelen geformuleerd?	gericht op specifieke bedrijfstak	gericht op specifieke beroepsgroep
Acantha	11	+	-	-	-
Aegea-1	21	+	-	-	-
Aegea-2	22	+	-	-	-
Aegea-3	23	+	-	-	-
ODRP	31	+	-	-	-
Delta int.	41	+	-	-	-
Stineba	51	+	-	-	-
SBC	61	+	-	-	-
FM Projects	71	+	-	-	-
Impuls	81	+	-	-	-
Brouwer &-1	91	+	+	-	-
Brouwer &-2	92	+	-	-	-
Brouwer &-3	93	+	-	-	-
RIAGG Dord.	101	+	-	-	-
RIAGG/NIA	111	+	+	-	-
Integraal	121	+	-	-	-
Schouten &	131	+	-	-	-
Brakel &	141	+	-	-	-
KUN, A*O	151	+	+	-	-
Versloot &	161	+	-	+	+
Pluim &	171	+	-	-	-

naam aanbieder	cursuscode	zijn er globale doelstellingen geformuleerd?	zijn er concrete leerdoelen geformuleerd?	gericht op specifieke bedrijfstak	gericht op specifieke beroepsgroep
Kaajj Konsult	181	+	-	-	-
Van Harte &	191	+	+	-	-
Instr. Ment.Fit	201	+	+	-	-
Ahmas	211	+	-	+	-
Sodalis	221	+	-	-	-
RUG, Gedrag &	231	+	-	-	-
NIA	241	+	-	-	-

+ = ja / - = nee

Tot nu toe specifieke ervaring :

cursuscode:

101 : gezins- en bejaardenverzorging

151 : politie

161 : chauffeurs; busondernemingen

211 : gezondheidszorg

231 : 'zorg'instellingen (gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening).

Tabel 7.2 Prioriteiten ten aanzien van de cursusdoelen.

naam aanbieder	cursuscode	kennis	inzicht	psycho-sociale vaardigheden	probleem-oplossende vaardigheden	psycho-motorische vaardigheden*
Acantha	11	+	++	++	+	-
Aegea-1	21	=	+	++	++	+
Aegea-2	22	++	++	++	=	=
Aegea-3	23	++	++	+	+	-
ODRP	31	+	++	++	++	-
Delta int.	41	=	++	+	++	+
Stineba	51	=	=	=	++	=
SBC	61	-	+	++	++	-
FM Projects	71	=	=	=	=	=
Impuls	81	+	++	+	++	=
Brouwer &-1	91	=	+	++	++	+
Brouwer &-2	92	=	+	++	++	=
Brouwer &-3	93	=	++	=	++	=
RIAGG Dord.	101	+	=	++	+	++
RIAGG/NIA	111	+	+	++	++	=
Integraal	121	+	++	-	-	++
Schouten &	131	=	=	=	=	=
Brakel &	141	++	++	+	++	+
KUN, A*O	151	+	++	-	++	-
Versloot &	161	++	++	-	-	-
Pluim &	171	+	++	++	+	-
Kaaij Konsult	181	++	++	++	++	=
Van Harte &	191	+	++	++	=	+
Inst.Ment.Fit	201	+	+	++	++	+
Ahmas	211	-	++	++	++	+
Sodalis	221	=	++	+	+	++
RUG, Gedrag&	231	=	=	=	=	=
NIA	241	++	++	+	+	+

++ = hoge prioriteit (1 of 2) / gemiddelde prioriteit (3 of 4) / - = niet genoemd /

'=' = genoemd, geen prioriteit

* Hiermee wordt het hanteren van stress via inspanning (lichamelijke activiteit) of ontspanning (bijvoorbeeld via biofeedback) bedoeld.

Bijlage 8

Cursusinhoud en niveau van preventie

Antwoorden op de vragen betreffende de cursusinhoud en niveau van preventie.

Tabel 8.1 Prioriteiten ten aanzien van de cursusinhoud:
 A: Cursusinhoud gericht op verwerkingsvermogen van de persoon
 B: Cursusinhoud gericht op de arbeidssituatie

Tabel 8.1 A. Cursusinhoud gericht op verwerkingsvermogen van de persoon

cursus- code	het ver- meer- deren van kennis	het han- teren van emoties	het hanteren van proble- men door rationeel denken	asser- tiviteit	tijds- planning	leren ont- spannen	fitheids- training t.b.v. stress- reductie
11	=	++	+	++	-	-	-
21	=	+	++	++	=	+	=
22	++	=	=	=	-	-	-
23	++	=	=	=	=	=	=
31	=	++	++	=	=	=	-
41	=	++	++	=	++	++	=
51	+	=	=	++	=	++	=
61	=	+	=	-	+	=	-
71	=	=	=	=	=	=	=
81	=	+	++	=	++	=	=
91	=	=	=	=	=	=	-
92	++	++	++	++	++	++	-
93	=	-	-	-	-	-	-
101	=	=	++	+	=	++	-
111	=	-	=	=	-	=	-
121	+	-	-	-	-	++	++
131	=	++	++	=	-	+	-
141	=	=	=	=	-	=	-

cursus- code	het ver- meer- deren van kennis	het han- teren van emoties	het hanteren van proble- men door rationeel denken	asser- tiviteit	tijds- planning	leren ont- spannen	fitheids- training t.b.v. stress- reductie
	151	+	-	++	-	=	-
161	++	-	+	+	-	++	=
171	=	=	=	-	-	=	=
181	=	=	=	=	=	=	-
191	++	+	++	=	=	+	-
201	++	+	++	+	=	=	=
211	-	++	++	+	-	+	+
221	=	++	+	++	++	+	-
231	=	=	=	=	=	=	=
241	=	-	-	-	-	-	-

++ = prioriteit 1 of 2 / + = prioriteit 3 of 4 / '=' = genoemd, maar geen prioriteit / - = niet genoemd

Tabel 8.1 B. Cursusinhoud gericht op de arbeidssituatie.

cursuscode	aanpassings- mogelijkheden in de arbeids/ taakinhoud	aanpassings- mogelijkheden in de arbeids- omstandigheden	aanpassings- mogelijkheden in de arbeids- voorwaarden	aanpassings- mogelijkheden in de arbeids- verhoudingen
11	=	=	=	=
21	-	-	-	-
22	++	+	-	-
23	++	=	-	-
31	=	=	-	-
41	=	-	-	=
51	=	=	=	=
61	++	++	=	=
71	=	=	=	=
81	-	-	-	-
91	=	=	=	=
92	++	++	++	++
93	=	=	=	++
101	-	-	-	-
111	=	=	=	=
121	-	-	-	-
131	-	-	-	-
141	=	=	-	=
151	++	++	-	+
161	=	-	-	-
171	-	=	-	=
181	=	=	=	=
191	-	-	-	-
201	-	-	-	-
211	-	-	-	-
221	-	-	-	-
231	-	-	-	-
241	++	++	+	+

Bijlage 9

Onderwijsvormen en cursusmateriaal

Antwoorden op de vraag welke onderwijsvormen en welke typen cursusmateriaal gebruikt werden. Ten aanzien van het cursusmateriaal wordt tevens aangegeven welke literatuur wordt genoemd.

Tabel 9.1 De tijd die wordt besteed per onderwijsvorm

naam aanbieder	cursuscode	uren besteed aan voordrachten	uren besteed aan werkgroepen	uren besteed aan zelfstudie
Acantha	11	6.0	22.0	7.0
Aegea-1	21	5.0	22.0	16.0
Aegea-2	22	3.0	9.0	.
Aegea-3	23	2.0	4.0	.
ODRP	31	4.0	44.0	24.0
Delta int.	41	1.0	29.0	3.5
Stineba	51	.	.	.
SBC	61	3.0	3.0	.
FM Projects	71	.	.	.
Impuls	81	6.0	12.0	7.0
Brouwer &-1	91	4.0	11.0	15.0
Brouwer &-2	92	1.0	8.0	7.0
Brouwer &-3	93	6.0	6.0	7.0
RIAGG Dord.	101	5.0	11.0	3.0
RIAGG/NIA	111	10.0	16.0	1.0
Integraal	121	6.0	10.0	.
Schouten &	131	2.0	24.0	30.0
Brakel &	141	5.0	17.0	.
KUN, A*O	151	5.0	13.0	2.0
Versloot &	161	2.0	1.0	.
Pluim &	171	2.0	4.0	.
Kaaij Konsult	181	.	.	.
Van Harte &	191	15.0	33.0	8.0

naam aanbieder	cursuscode	uren besteed aan voordrachten	uren besteed aan werkgroepen	uren besteed aan zelfstudie
Inst.Ment.Fit	201	5.0	22.0	8.0
Ahmas	211	2.0	10.0	2.0
Sodalis	221	7.0	37.0	6.0
RUG, Gedrag & NIA	231 241	18.0 2.0	18.0 4.0	40.0 .

. = variabel

toelichting op de in de cursussen gebruikte literatuur (de sleutel voor cursuscodes is opgenomen in bijlage 5):

cursus:

- 021, 022, 023: * Joppen, R. en Van Leeuwen, G. Stress herkennen, hanteren en verwerken. Kosmos, 1990.
* diverse artikelen.
- 031: * literatuur naar behoefte/wens van de deelnemers
- 041: * reader
* literatuur naar behoefte/wens van de deelnemers
- 051: * Ploeg, v.d. & Vis. Burnout en werkstress.
* Powell: Stress hanteren.
* De Moor: Stress- en conflictmanagement
* Kompier en Marcelissen: Handboek werkstress
* Ekkers en Sanders: Stress in de arbeidssituatie
- 061: * Van Krimpen; Handboek stresshantering voor managers
- 091, 092, 093: * zelf vervaardigd materiaal, wordt in 1991 als boek uitgegeven
- 101: * reader met artikelen over stress in de werksituatie en de gevolgen van stress; ook worden enkele RET boekjes aanbevolen
- 111: * Reader
* Risicolijsten
* WEBA stap voor stap
- 131: * Diekstra & Schouten: Mij krijgen ze niet gek
- 141: aangeraden:
* Diekstra: RET
* Life, stress, cognition and health psychology of physical symptoms.
- 181: * Definitieve keuze is nog niet gemaakt

Bijlage 10

Cursusevaluatie

Cursusgegevens over de evaluatie.

- Tabel 10.1: Algemene evaluatiegegevens
Tabel 10.2: Verslaglegging en toegankelijkheid van de evaluatie en begeleiding van de evaluatie
Tabel 10.3: Inhoud van de evaluatie

Tabel 10.1 Algemene evaluatiegegevens

naam aanbieder	cursus-code	evaluatie na iedere cursus	voorgestru-ctureerde evaluatie	mondelinge evaluatie	schriftelijke evaluatie
Acantha	11	+	-	+	-
Aegea-1	21	+	+	-	+
Aegea-2	22	+	+	+	?
Aegea-3	23	+	-	+	=
ODRP	31	+	-	+	+
Delta Int.	41	+	+	-	+
Stineba	51	+	=	+	+
SBC	61	+	-	+	-
FM Projects	71	+	-	+	+
Impuls	81	+	+	+	+
Brouwer &-1	91	+	-	+	-
Brouwer &-2	92	+	-	+	-
Brouwer &-3	93	+	-	+	-
RIAGG Dord.	101	+	+	+	-
RIAGG/NIA	111	+	+	+	+
Integraal	121	+	+	-	+
Schouten &	131	+	+	+	+
Brakel &	141	+	+	+	+
KUN, A*O	151	+	-	+	-
Versloot &	161	+	+	-	+
Pluim &	171	+	-	+	-
Kaaij Konsult	181	+	+	+	+

naam aanbieder	cursus-code	evaluatie na iedere cursus	voorgestuurde evaluatie	mondelinge evaluatie	schriftelijke evaluatie
Van Harte & Inst. Ment.Fit	191	+	+	+	+
Ahmas	211	+	=	+	=
Sodalis	221	+	+	+	+
RUG, Gedrag & NIA	231	+	+	-	+
	241	+	+	-	+

+ = ja / - = niet genoemd / '=' = eventueel / '?' = onduidelijk

Tabel 10.2 Verslaggeving en toegankelijkheid van de evaluatie en begeleiding van de evaluatie

naam aanbieder	cursus-code	evaluatie-verslag	evaluatie toegankelijk voor opdrachtgever	evaluatie toegankelijk voor derden	begeleiding van de evaluatie
Acantha	11	?	-	-	-
Aegea-1	21	-	0	0	-
Aegea-2	22	-	0	0	-
Aegea-3	23	-	0	0	-
ODRP	31	-	0	0	-
Delta Int.	41	-	0	0	-
Stineba	51	-	0	0	-
SBC	61	-	-	-	-
FM Projects	71	+	?	-	-
Impuls	81	+	+	-	-
Brouwer &-1	91	+	+	-	-
Brouwer &-2	92	+	+	-	-
Brouwer &-3	93	+	+	-	-
RIAGG Dord.	101	+	-	-	-
RIAGG/NIA	111	+	+	+	+
Integraal	121	-	0	0	-
Schouten &	131	=	+	-	-
Brakel &	141	-	0	0	-
KUN, A*O	151	+	+	+	+
Versloot &	161	+	+	-	-
Pluim &	171	+	-	-	-
Kaaij Konsult	181	+	+	-	-
Van Harte & Inst. Ment.Fit	191	=	+	+	-
Ahmas	201	-	-	-	-
	211	+	=	-	+

naam aanbieder	cursus-code	evaluatie-verslag	evaluatie toegankelijk voor opdrachtgever	evaluatie toegankelijk voor derden	begeleiding van de evaluatie
Sodalis	221	-	-	-	+
RUG, Gedrag &	231	-	-	-	+
NIA	241	+	-	-	+

+ = ja / - = nee / '=' = eventueel / 0 = n.v.t. / ? = onduidelijk

Tabel 10.3: Inhoud van de evaluatie

naam aanbieder	cursus-code	kwaliteit van de docenten	volledigheid van het programma	evenwichtig-	afstemming programma-onderdelen	bruikbaarheid van de cursus	lokatie/ruimte	beschikbare tijd
				heid van het programma				
Acantha	11	+	-	+	+	+	+	+
Aegea-1	21	+	+	+	+	+	+	+
Aegea-2	22	+	+	+	+	+	+	+
Aegea-3	23	+	+	+	+	+	+	+
ODRP	31	+	-	+	+	+	+	+
Delta int.	41	+	+	+	+	+	+	+
Stineba	51	+	+	+	+	+	+	+
SBC	61	?	?	?	?	+	?	?
FM Projects	71	?	?	?	?	+	?	?
Impuls	81	+	+	+	+	+	+	-
Brouwer &-1	91	+	+	-	-	+	-	-
Brouwer &-2	92	+	+	-	-	+	-	-
Brouwer &-3	93	+	+	-	-	+	-	-
RIAGG Dord.	101	+	+	+	+	+	+	+
RIAGG/NIA	111	-	-	-	-	+	-	-
Integraal	121	+	+	+	+	+	+	+
Schouten &	131	+	+	+	+	+	+	+
Brakel &	141	+	-	+	-	+	+	+
KUN, A&O	151	+	+	+	+	+	+	+
Versloot &	161	+	+	-	-	+	-	-
Pluim &	171	-	-	+	-	+	+	+
Kaaij Konsult	181	+	+	+	-	+	+	+
Van Harte &	191	+	+	+	+	+	+	-
Inst.Ment.Fit	201	+	+	+	+	+	+	-
Ahmas	211	+	+	+	+	+	-	+
Sodalis	221	+	-	+	-	+	+	-
RUG, Gedrag &	231	+	+	+	+	+	+	+
NIA	241	+	+	+	+	+	-	-

- = niet genoemd / + = ja / ? = onduidelijk

Bijlage I I

Toetsing

Toetsing van deelnemers en verstrekking van een certificaat.

naam aanbieder	cursuscode	formatieve toetsing	summatieve toetsing
Acantha	11	-	?
Aegea-1	21	-	-
Aegea-2	22	-	-
Aegea-3	23	-	-
ODRP	31	+	+
Delta Int.	41	+	+
Stineba	51	-	-
SBC	61	-	-
FM Projects	71	+	+
Impuls	81	+	+
Brouwer &-1	91	-	-
Brouwer &-2	92	-	-
Brouwer &-3	93	-	-
RIAGG Dord.	101	-	-
RIAGG/NIA	111	-	-
Integraal	121	-	-
Schouten &	131	-	-
Brakel &	141	-	-
KUN, A*O	151	-	+
Versloot &	161	+	+
Pluim &	171	-	-
Kaaij Konsult	181	-	-
Van Harte &	191	+	+
Inst. Ment.Fit	201	+	-
Ahmas	211	+	-
Sodalis	221	-	-
RUG, Gedrag &	231	+	+
NIA	241	-	-

+ = ja / - = nee / ? = onduidelijk

Adressen

Voor nadere inlichtingen kan men zich wenden tot het Directoraat-Generaal van de Arbeid of de districtskantoren van de Arbeidsinspectie.

Directoraat-Generaal van de Arbeid

Postbus 90804, 2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4, 2595 BJ Den Haag
Telefoon (070) 3334444
Telefax (070) 3334023

Arbeidsinspectie

1e district

Maastricht
Postbus 300, 6200 AH
Sint Pieterskade 26, 6212 AD
Telefoon (043) 219251
Telefax (043) 213052

2e district

Breda
Postbus 90109, 4800 RA
Vismarktstraat 28, 4811 WE
Telefoon (076) 223400
Telefax (076) 229470

3e district

Rotterdam *

Postbus 9580, 3007 AN
Stadionweg 43c, 3077 AS
Telefoon (010) 4798300
Telefax (010) 4797093

4e district

Nieuwegein

Postbus 7001, 3430 JA

Florijnburg 41, 3437 SR

Telefoon (03402) 94511

Telefax (03402) 40905

5e district

Zoetermeer

Postbus 3013, 2700 KN

Boerhaavelaan 3, 2713 HA

Telefoon (079) 710101

Telefax (079) 511773

6e district

Amsterdam *

Leeuwendalersweg 211, 1055 JE

Telefoon (020) 5812612

Telefax (020) 864703

Telex 17168 SOZA

7e district

Groningen

Postbus 30016, 9700 RM

Engelse Kamp 4, 9722 AX

Telefoon (050) 225880

Telefax (050) 267202

8e district

Deventer

Postbus 5011, 7400 GC

Smedenstraat 284, 7411 RD

Telefoon (05700) 14745

Telefax (05700) 17208

* Tevens Inspectie van de Havenarbeid