

TNO-rapport

**SCHOLING EN WERKSTRESS IN HET  
GOEDERENVERVOER OVER DE WEG**

**Inventarisatie van behoeften aan en mogelijkheden tot  
scholing op het gebied van werkstress in een bedrijfstak**

IBISSTAMBOEKNUMMER

2938.

NIPG-publikatienummer  
91.081

December 1991

Alle rechten voorbehouden.  
Niets uit deze uitgave mag worden  
vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt  
door middel van druk, fotokopie, microfilm  
of op welke andere wijze dan ook, zonder  
voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd  
uitgebracht, wordt voor de rechten en  
verplichtingen van opdrachtgever en  
opdrachtnemer verwezen naar de  
'Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks-  
opdrachten aan TNO', dan wel de  
betreffende terzake tussen partijen  
gesloten overeenkomst.  
Het ter inzage geven van het TNO-rapport  
aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© TNO

BIBLIOTHEEK NEDERLANDS INSTITUUT VOOR  
PRAEVENTIEVE GEZONDHEIDSZORG TNO

09 JUN 1993

POSTBUS 124, 2300 AC LEIDEN

J. Dam  
I.L.D. Houtman  
M.A.J. Kompier

PROTEIN RESEARCH INSTITUTE

PREVENTIVE RESEARCH AND

0 2111 1993

LIBRARY OF THE

INHOUD	pagina
SAMENVATTING	i
1. INLEIDING	1
1.1 Aanleiding, doel en vraagstelling van het onderzoek	1
1.2 Wat wordt verstaan onder werkstress en scholing?	2
2. METHODE	7
2.1 Selectie van deskundigen	7
2.2 Opzet interview	8
3. RESULTATEN	11
3.1 Respons	11
3.2 Vindt de bedrijfstak werkstress een probleem?	11
3.3 Wat doet de bedrijfstak tegen werkstress?	15
3.3.1 Algemeen	15
3.3.2 Soorten oplossingen	17
3.4 Wat doet de bedrijfstak aan scholing?	23
3.4.1 Scholing	23
3.4.2 Scholing gericht op werkstress	27
3.5 Bestaat er binnen de bedrijfstak behoefte aan meer scholing op het terrein van werkstress?	28
3.6 Meer scholing maar voor wie en hoe? Meningen van deskundigen	28
3.7 Kan aangesloten worden bij bestaande opleidingen?	32

	pagina
4. CONCLUSIES EN DISCUSSIE	35
4.1 Inleiding	35
4.2 Conclusies	35
4.3 Belemmerende en bevorderende factoren	38
5. AANBEVELINGEN	41
5.1 Inleiding	41
5.2 Algemene aanbevelingen	41
5.3 Aanbevelingen voor de bedrijfstak	46
5.4 Aanbevelingen voor afzonderlijke bedrijven	47
LITERATUUR	49
BIJLAGEN	51

## SAMENVATTING

In opdracht van het Directoraat Generaal van de Arbeid van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft het Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (NIPG-TNO) een onderzoek uitgevoerd naar de behoeften en de mogelijkheden om, door middel van scholing, werkstress in het beroeps-goederenvervoer over de weg te verminderen.

Het rapport is bedoeld voor werkgevers- en werknemersorganisaties in de bedrijfstak, voor bedrijfstakorganisaties die zich bezighouden met arbeidsomstandighedenbeleid of met het opleiden van beroepsgroepen, voor instanties die scholing aan de bedrijfstak willen aanbieden en voor bedrijfstakorganisaties uit andere bedrijfstakken die te kampen hebben met werkstressproblematiek.

In het onderzoek zijn gestructureerde interviews gehouden met negen deskundige vertegenwoordigers van koepelorganisaties: werkgevers- en werknemersorganisaties uit de bedrijfstak, de overheid en bedrijfstakorganisaties op het terrein van scholing en arbeidsomstandigheden.

Uitgangspunt voor de interviews vormden recente overzichtrapporten over de werkstressproblematiek in de bedrijfstak. In de interviews kwamen de volgende vragen aan de orde:

1. Vindt de bedrijfstak werkstress een probleem?
2. Wat doet de bedrijfstak tegen werkstress?
3. Wat doet de bedrijfstak aan scholing, meer in het bijzonder op het terrein van werkstress?
4. Bestaat er binnen de bedrijfstak behoefte aan meer scholing als middel tegen werkstress?
5. Zo ja: welke doelgroepen kunnen onderscheiden worden; wat zou de inhoud van de scholing moeten zijn; welke voorwaarden en beperkingen zijn relevant?
6. Kan aansluiting gevonden worden bij bestaande opleidingen?

De resultaten van de interviews zijn als volgt:

- De deskundigen zien werkstress als een bedrijfstakprobleem. De meeste deskundigen denken daarbij aan de beroepschauffeurs. Als risicofactoren noemt

men vaak dezelfde factoren als in de literatuur. Expliciete aandacht voor het loodspersoneel wordt slechts gevraagd door de Vervoersbond FNV en de Stichting BGZ Wegvervoer. Knelpunten krijgen niet altijd het label 'stress' opgespeld, maar worden weergegeven in termen van werk- en rusttijdenproblematiek, planningsproblematiek, gebrekkig werkoverleg en ergonomische problematiek.

- De deskundigen noemen een scala van preventieve maatregelen en interventies tegen werkstress in de bedrijfstak. Zo is er aandacht voor veranderingen in de taak zelf en voor de rol van de bedrijfsgezondheidszorg. Maatregelen zijn vooral gericht op de chauffeur. De neiging bestaat in de bedrijfstak om problemen bij de bron aan te pakken. De mogelijkheden daartoe zijn echter beperkt. Maatregelen met betrekking tot de gezondheidsproblematiek van het loodspersoneel zijn er nauwelijks. Op het werk gerichte maatregelen zijn onder andere: versterking van het sociaal beleid, verbetering van logistiek en planning, betere regelgeving rond werk- en rusttijden en een verbetering van het systeem van produktie-opslag-overslag en distributie. Maatregelen die op de werknemer gericht zijn, zijn o.a. scholing en uitbouw van de bedrijfsgezondheidszorg.
- Scholing behoort niet tot de cultuur van de bedrijfstak. Dat geldt in het bijzonder voor kleinere bedrijven. De meeste opleidingen zijn taak- en functiegericht en hebben tot doel de vakbekwaamheid te vergroten. Er zijn opleidingen en cursussen voor chauffeurs, planners, leidinggevendenden en in mindere mate voor loodspersoneel. De aandacht voor arbo-aspecten in de diverse opleidingen is miniem. De deskundigen achten scholing op het terrein van werkstress belangrijk. In de scholingspraktijk vindt men dat niet terug. Er zijn vier uitzonderingen: een door de Stichting BGZ Wegvervoer en de BV21 (bedrijfsvereniging voor het vervoer) ontwikkelde eendaagse cursus voor chauffeurs, een in voorbereiding zijnde cursus voor planners, een cursus managementvaardigheden van het NEA (Transportonderzoek en -opleiding) en de stresstaak uit het takenboek van de chauffeurs vakopleiding (Stichting Vakopleiding Wegvervoer).

- Volgens alle deskundigen, uitgezonderd de EVO (Algemene Verladere en Eigen Vervoer Organisatie), kan meer scholing een bijdrage leveren aan het oplossen en voorkomen van werkstressproblematiek van chauffeurs.

De deskundigen signaleren op dit punt een toenemende behoefte. De meningen lopen echter uiteen met betrekking tot de vragen welke functiegroepen prioriteit zouden moeten hebben en wat de inhoud van deze cursussen zou moeten zijn. Voor scholing op het gebied van werkstress komen chauffeurs, planners, leidinggevend en loodspersoneel in aanmerking. De meningen van de deskundigen lopen uiteen waar het gaat om de wijze waarop en aspecten waarin geschoold zou moeten worden. De deskundigen zijn het er over eens dat scholing op dit terrein niet alleen onder de vlag van 'werkstress' zou moeten plaatsvinden. Eerder dient er een verbreding plaats te vinden naar het gehele arbo-terrein en de gehele werkorganisatie en zal de scholing zich moeten richten op het oplossen van problemen die ten grondslag liggen aan werkstress. Scholing van loodspersoneel op het gebied van werkstress wordt (te) voorbarig geacht. Ook wordt gesteld dat taakaanpassing de beste oplossing voor werkstressproblematiek van het loodspersoneel is.

- Aansluiting bij bestaande opleidingen biedt volgens de deskundigen de beste perspectieven. De 'scholers' (Stichtingen Vakopleiding en Leerlingwezen Wegvervoer, EVO, NEA) zijn daarover meer uitgesproken dan de overigen. Deze opleidingsinstanties zien voor zichzelf ook mogelijkheden stressonderwerpen en -in een breder perspectief- arbo-onderwerpen onder te brengen in het huidige scholingsaanbod. Ook de overige deskundigen achten het zinvol om in de bestaande vakopleidingen aandacht te schenken aan werkstress. Enkele deskundigen zijn daarnaast voorstander van bedrijfsgewijze scholing, voorafgegaan door nader onderzoek naar de werkstressproblematiek in het bedrijf.

Uit het onderzoek komt een aantal belemmerende en bevorderende factoren naar voren voor de aanpak van werkstress in het algemeen en door middel van scholing in het bijzonder.

*Belemmerende factoren zijn:*

- Arbeidsomstandigheden zorg leeft niet echt in de bedrijfstak.
- Er heerst in de bedrijfstak geen scholingscultuur die zich inhoudelijk tevens richt op aspecten van gezondheid en welzijn.
- De concurrentie is sterk, waardoor de marges om te investeren in arbeidsomstandigheden vrij smal zijn.
- Deskundigheid om arbo-problemen op te lossen is (nog) niet altijd aanwezig binnen de bedrijfstakorganisaties en de ondernemingen.
- Leidinggevende kwaliteiten zijn vaak onvoldoende ontwikkeld.

*Daartegenover staan de volgende bevorderende factoren:*

- De instanties die in het kader van dit onderzoek zijn geïnterviewd onderkennen de werkstressproblemen in de bedrijfstak en hebben het voornemen de problemen aan te (laten) pakken.
- De oprichting van de Stichting BGZ Wegvervoer en haar samenwerking met de BV21 hebben een belangrijke stimulans gegeven aan het aanpakken van arbo- problemen. Ondermeer is een collectieve aansluiting bij het netwerk van gezamenlijke bedrijfsgezondheidsdiensten tot stand gekomen.
- De bedrijfstak is, mede vanwege enige arbeidsmarktproblematiek, gebaat bij een positief imago ten aanzien van de kwaliteit van de arbeid.
- Recent heeft de Arbeidsinspectie door middel van een 'marktverkenning' intensief aandacht aan de bedrijfstak besteed.

Op grond van de interviews en de belemmerende en bevorderende factoren worden aanbevelingen gedaan in meer algemene zin (1-5), voor de bedrijfstak als geheel (6-9) en voor het afzonderlijke bedrijf (10).

1. Plaats de aandacht voor het veiligheids-, gezondheids- en welzijnsbeleid in een breder kader, zoals het aanpakken van bestaande problemen in de bedrijfstak (werktijden- en planningsproblemen, ergonomische verbeteringen en sociaal beleid, waaronder werkoverleg), de arbeidsmarktproblemen, de kosten van verzuim en arbeidsongeschiktheid en de ontwikkeling van kwaliteitszorg in de bedrijfstak.
2. Plaats werkstress-scholing in een breder kader: arbeid en gezondheid.

3. Ontplooï meer activiteiten op het terrein van werkstress-scholing.
4. Ontwikkel scholing op maat per doelgroep. Voor iedere doelgroep apart moeten concrete leerdoelen beschreven worden, waarbij onderscheid gemaakt moet worden tussen aansluiting bij bestaande opleidingen en 'na- en bijscholing'.
5. Stel eisen aan de scholing en de scholers.
6. Sluit aan bij bestaande opleidingen in de bedrijfstak.
7. School zonodig eerst de 'scholers'.
8. Doe ook wat aan 'achterstallig onderhoud'. Ook voor oudere chauffeurs (en andere doelgroepen in de bedrijfstak) kan scholing door middel van korte gerichte cursussen zin hebben.
9. Verzamel gegevens over het beoordelen en evalueren van opleidingen en stel deze beschikbaar voor afzonderlijke bedrijven.
10. Ontwikkel stresspreventieprogramma's voor afzonderlijke bedrijven. Uitgangspunt voor dergelijke programma's kan het Handboek Werkstress (Kompier en Marcelissen, 1990) zijn.



## **1. INLEIDING**

### **1.1 Aanleiding, doel en vraagstelling van het onderzoek**

Het Directoraat Generaal van de Arbeid (DGA) van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft het NIPG-TNO opdracht verleend tot het onderzoeken van de scholingsbehoeften en -mogelijkheden op het gebied van werkstress in de bedrijfstak 'goederenvervoer over de weg'. Uit eerder onderzoek is bekend dat deze bedrijfstak kampt met een aanzienlijke stressproblematiek (o.a. Fintelman en Kompier, 1990; Van Alphen en Nijhuis, 1989 en 1990).

Doel is te onderzoeken of werkstress in de bedrijfstak een probleem gevonden wordt, of men vindt dat scholing kan bijdragen aan het verminderen van deze stressproblematiek en indien men dat vindt, onder welke voorwaarden scholing hiertoe kan bijdragen.

Het onderzoek betreft zowel beroepsvervoerders als eigen vervoerders. Eigen vervoerders zijn bedrijven met een eigen vervoersafdeling. Centraal staat de stressproblematiek van twee beroepsgroepen: chauffeurs en loodspersoneel. Wanneer scholing als maatregel om werkstress aan te pakken aan de orde wordt gesteld wordt ook aandacht besteed aan scholing van andere beroepsgroepen in de bedrijfstak zoals planners en leidinggevenden in de bedrijven.

De volgende vragen worden onderzocht:

1. Vindt de bedrijfstak werkstress een probleem?
2. Wat doet de bedrijfstak tegen werkstress?
3. Wat doet de bedrijfstak aan scholing, meer in het bijzonder op het terrein van werkstress?
4. Bestaat er binnen de bedrijfstak behoefte aan meer scholing tegen werkstress?
5. Zo ja: welke doelgroepen kunnen onderscheiden worden; wat zou de inhoud van de scholing moeten zijn; welke voorwaarden en beperkingen zijn relevant?
6. Kan aansluiting gevonden worden bij bestaande opleidingen?

Dit rapport is bedoeld voor:

- werkgevers- en werknemersorganisaties in de bedrijfstak;
- organisaties binnen het goederenvervoer over de weg en zich bezig houden met opleidingen van beroepsgroepen of met arbeidsomstandighedenbeleid;
- organisaties in andere bedrijfstakken die eveneens kampen met werkstressproblematiek;
- instanties die scholing op het gebied van werkstress willen aanbieden aan de bedrijfstak.

## **1.2 Wat wordt verstaan onder werkstress en scholing?**

### **Stress**

Stress wordt omschreven als een toestand die ontstaat wanneer iemand niet in staat is of zich niet in staat acht om aan de eisen die hem of haar gesteld worden te voldoen (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 betrekking hebben op te grote of juist te geringe eisen van het werk (te hoog tempo, te eentonig werk), slechte arbeidsvoorwaarden (o.a. geen goede promotiemogelijkheden, ongunstige werk- en rusttijden) of op relaties op het werk (bijvoorbeeld te weinig zeggenschap). Ook fysieke belasting en de blootstelling aan riskante arbeidsomstandigheden zoals lawaai, vuil (infectiegevaar) of toxische stoffen kunnen bijdragen aan het ontstaan van werkstress.

Of werkstress ontstaat wordt in belangrijke mate bepaald door de mogelijkheden om zelf stressoren in het werk te beïnvloeden en om zelf problemen in het werk op te lossen. Voorbeelden van dergelijke regelmogelijkheden zijn het werktempo variëren, even pauzeren, de temperatuur op de werkplek zelf bijstellen.

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. 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.

Risicogroepen voor werkstress zijn groepen werknemers die in hun werk blootstaan aan (combinaties van) stressoren en/of veel gezondheidsklachten en -aandoeningen vertonen. Risicofactoren voor werkstress zijn factoren in het werk die werkstress kunnen veroorzaken (stressoren of gebrekkige regelmogelijkheden).

Werkstressproblemen kunnen op verschillende manieren worden aangepakt. Eerst moet worden vastgesteld of er risicofactoren en risicogroepen zijn voor het ontstaan van werkstress. Voor een systematiek wordt verwezen naar het Handboek Werkstress (Kompier en Marcelissen, 1990). Maatregelen kunnen zowel betrekking hebben op het werk en op de mens.

### **Scholing**

Onder scholing worden gestructureerde leeractiviteiten verstaan. Daarbij kan gedacht worden aan cursussen, trainingen en opleidingen, waaronder beroepsopleidingen, na- en bijscholing en 'in-company' opleidingen. Scholing kan een functie hebben bij het realiseren van de wettelijke verplichtingen die voortkomen uit de Arbeidsomstandighedenwet (de Arbowet). Verwante termen uit de Arbowet zijn vorming en onderricht (de artikelen 6 en 7 van de wet).

Deze scholing kan een maatregel zijn om stress in of door het werk aan te pakken. Scholing kan zich enerzijds richten op het vergroten van de belastbaarheid (het verwerkingsvermogen) van werknemers, anderzijds kan scholing gericht zijn op (het leren aanpassen van) de arbeidssituatie (Houtman e.a., 1991). Voorbeeld van het eerste is een cursus omgaan met agressie voor buschauffeurs, voorbeeld

van het tweede is een cursus 'stress herkennen en aanpakken' voor arbo-deskundigen\*.

### **Scholing en werkstresspreventie**

Preventieve maatregelen tegen werkstress kunnen betrekking hebben op het werk en werkenden. Voorbeelden van preventieve maatregelen die op het werk gericht zijn, zijn veranderingen in de arbeidsinhoud (b.v. taakroulatie, taakverbreding, taakverrijking), arbeidsomstandigheden (b.v. ergonomische aanpassingen), arbeidsvoorwaarden (b.v. verandering van werk- en rusttijden, betere loopbaanmogelijkheden) en arbeidsverhoudingen (b.v. invoeren werkoverleg, verbetering van de stijl van leiding geven, verbeteren van onderlinge verhoudingen) en het (al-dus) vergroten van de regelmogelijkheden.

Voorbeelden van een persoonsgerichte maatregelen zijn selectie en de aanstellingskeuring en 'individueel maatwerk'. Daarbij kan o.a. gedacht worden aan: een aan het individu aangepaste taak, een andere werkplek, aangepaste werktijden en aan sociaal-medische begeleiding van zieke werknemers.

Scholing kan zowel een persoonsgerichte als een op het werk gerichte maatregel zijn. Scholing in de vorm van het beter leren omgaan met stressvolle werksituaties en stressverschijnselen is een voorbeeld van het eerste. Het leren herkennen en bestrijden van werkstress door leidinggevendenden of arbo-deskundigen is een voorbeeld van scholing die zich richt op het werk.

Bij het kiezen van maatregelen kunnen de volgende vuistregels gehanteerd worden:

- Waar mogelijk bestrijden bij de bron; bedrijven hebben de wettelijke plicht om de condities te scheppen waaronder veilig, gezond en zonder stress gewerkt kan worden. Dat betekent dat het verwijderen of verminderen van oorzaken van stress in het werk de voorkeur moet hebben boven het aanpassen van mensen aan stressoren (zie de Arbowet).

---

\*Arbo-deskundigen zijn functionarissen die zich in het kader van de Arbowet bezig houden met het verbeteren van de arbeidssituatie door middel van het verstrekken van adviezen; onder andere de bedrijfsarts, de arbeidshygiënist, de veiligheidskundige en de ergonoom.

- Het soort risico; ernstige knelpunten verdienen uiteraard prioriteit.
- Het aantal mensen dat risico loopt; problematiek waarbij grote groepen betrokken zijn verdient voorkeur.
- De mogelijkheid om succesvolle maatregelen te nemen; hierbij spelen technische en financiële factoren een rol.
- De mogelijkheid om aan te sluiten bij andere maatregelen.

Waar het om gaat is dat er rekening wordt gehouden met verschillende interventiemogelijkheden. Dit kan tot een afgewogen, integrale aanpak leiden. Hoe werkstress te bestrijden kan eveneens onderwerp van scholing zijn.



## 2. METHODE

### 2.1 Selectie van deskundigen

Aangezien de onderzoeksvragen de bedrijfstak als geheel betreffen is gekozen voor gestructureerde interviews met deskundige vertegenwoordigers van koepelorganisaties uit de bedrijfstak en de overheid. De deskundigen uit de bedrijfstak zijn gekozen uit werkgevers- en werknemersorganisaties en bedrijfstakorganisaties op het terrein van arbeidsomstandigheden en scholing. In overleg met de opdrachtgever en met de Stichting BGZ Wegvervoer zijn dertien deskundigen benaderd (zie tabel 2.1). De benaderde deskundigen worden allen ofwel geacht op de hoogte te zijn van werkstressproblematiek van chauffeurs en loodspersoneel in het beroepsgoederenvervoer over de weg, dan wel bekend te zijn met scholing(sinitiatieven) in deze bedrijfstak. Er is afgezien van aanvullende interviews met enkele werkgevers en werknemers omdat verwacht werd dat een selecte steekproef geen meerwaarde voor het onderzoek zou opleveren. Er is niet gekozen

Tabel 2.1 De dertien voor het interview geselecteerde instanties

---

**Werkgevers(-organisaties):**

- \* NOB Wegtransport (Nationale Organisatie Beroepsgoederenvervoer Wegtransport)
- \* KNV (Koninklijk Nederlands Vervoer)
- \* EVO (Algemene Verladers en Eigen Vervoer Organisatie)
- \* CVO (Christelijke Vervoerders Organisatie)

**Werknemersorganisaties:**

- \* Vervoersbond FNV
- \* Vervoersbond CNV

**Bedrijfstakorganisaties:**

- \* Stichting Vakopleiding Wegvervoer
- \* Stichting Leerlingstelsel Wegvervoer
- \* Stichting Bedrijfsgezondheidszorg Beroepsgoederenvervoer over de Weg
- \* NEA (Transportonderzoek en -opleiding; voorheen Nederlands Centrum voor Onderzoek, Advisering en Onderwijs op het gebied van Verkeer en Vervoer)
- \* Stichting Arbeid en Gezondheid Beroepsvervoer (SAGB)

**Overheid:**

- \* Directoraat Generaal van de Arbeid van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (DGA)
  - \* Directoraat Generaal voor het Vervoer van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (DGV)
-

voor een onderzoek bij een representatieve steekproef van werkgevers en werknemers omdat dan een zwaar accent zou liggen op de behoeften en vooral (on)mogelijkheden voor scholing als maatregel tegen werkstress van een individueel bedrijf.

De deskundigen zijn telefonisch benaderd met het verzoek tot deelname aan het onderzoek. Na toestemming is een afspraak gemaakt en werden de deskundigen schriftelijk nader geïnformeerd over de inhoud van het onderzoek.

## **2.2 Opzet interview**

De volgende vragen zijn aan de deskundigen voorgelegd:

1. Vindt de bedrijfstak werkstress een probleem?
2. Wat doet de bedrijfstak tegen werkstress?
3. Wat doet de bedrijfstak aan scholing, meer in het bijzonder op het terrein van werkstress?
4. Bestaat er binnen de bedrijfstak behoefte aan meer scholing tegen werkstress?
5. Zo ja: welke doelgroepen kunnen onderscheiden worden; wat zou de inhoud van de scholing moeten zijn; welke voorwaarden en beperkingen zijn relevant?
6. Kan aansluiting gevonden worden bij bestaande opleidingen?

Ter voorbereiding op het interview is een notitie verstuurd waarin ondermeer het doel en de achtergrond van het onderzoek en de hoofdvragen van het interview werden beschreven. Ook werden in de notitie op basis van enkele literatuuroverzichten stressoren in het beroepsgoederenvervoer opgenomen, onderscheiden naar stressoren in de arbeidsinhoud, -omstandigheden, -voorwaarden en -verhoudingen. In bijlage 1 wordt een beknopt literatuuroverzicht gepresenteerd van oorzaken van werkstress bij beroepschauffeurs en loodspersoneel. Dit overzicht is onder andere gebaseerd op de (concept) Marktverkenning Wegvervoer van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (1990) en met name het daarin opgenomen onderzoeksrapport 'De opsporing van bedrijfs- en

beroepsgebonden risicogroepen met betrekking tot werkstress' (Fintelman en Kompier, 1990). Dit laatste rapport, evenals dat van Van Alphen en Nijhuis (1989), vat het onderzoek op dit terrein samen. Met betrekking tot het loodspersoneel is vooral gebruik gemaakt van een recente studie van Van Alphen en Nijhuis (1990).

Het was niet de bedoeling om voor elk van de deskundigen in detail vast te stellen of ze elk van de in bijlage 1 genoemde mogelijke factoren als stressor herkenden. Uitgangspunt van de interviews was de vraag wat zij als belangrijkste oorzaken van werkstress zagen om vervolgens aan de orde te stellen wat hieraan gebeurt of zou moeten gebeuren, en wat de belemmerende en bevorderende factoren zijn bij de aanpak van werkstress.

De interviews zijn door twee onderzoekers afgenomen, waarbij de zes hoofdvragen de leidraad voor het gesprek vormden. Beiden maakten aantekeningen van het gesprek. Bij de verwerking zijn de aantekeningen vergeleken. Bij verschil van mening is contact gezocht met de deskundige omtrent de juiste lezing. Het conceptverslag is aan de deskundigen ter correctie en commentaar voorgelegd.



### **3. RESULTATEN**

#### **3.1 Respons**

Met negen deskundigen heeft een gesprek plaatsgevonden. Dit zijn vertegenwoordigers van de werkgeversorganisaties EVO en CVO, de Vervoersbond FNV, en de bedrijfstakorganisaties Stichting Vakopleiding Wegvervoer, Stichting Leerlingstelsel Wegvervoer, Stichting BGZ Wegvervoer, het NEA en de SAGB. Ook is een gesprek gevoerd met het DGV. Met het DGA is geen interview gehouden. Wel is zowel vooraf als in de fase van conceptrapporten betrokken geweest en gevraagd om commentaar en aanvulling. De andere deskundigen achtten een inter-view niet nodig, in de meeste gevallen omdat naar hun inzicht alle informatie die zij zouden kunnen verstrekken al bekend was bij de Stichting BGZ Wegvervoer. In deze Stichting zijn zij vertegenwoordigd. Bovendien was die inbreng, naar hun zeggen, al vertaald in het beleidsplan van de Stichting (Stichting BGZ Wegvervoer, 1990).\*

#### **3.2 Vindt de bedrijfstak werkstress een probleem?**

##### **Algemeen**

Werkstress wordt door de deskundigen gezien als een bedrijfstak-probleem. De meeste deskundigen denken daarbij in eerste instantie aan de beroepschauffeurs. Deze worden door de deskundigen aangemerkt als de belangrijkste risicogroep voor werkstress in de bedrijfstak.

Expliciet aandacht voor het loodspersoneel wordt slechts door twee instanties gevraagd: de Vervoersbond FNV, welke ook onderzoek op dit terrein heeft gestimuleerd, en de Stichting BGZ Wegvervoer. Het loodspersoneel is een categorie

---

\* Teneinde een volledig overzicht te verkrijgen is de scholingsafdeling SCT van het NOB Wegtransport alsnog benaderd. Hun op schrift gestelde programma is in het onderzoek betrokken.

werknemers die in omvang toeneemt. Deze categorie omvat momenteel circa 140.000 werknemers. Het besef dat ook het loodspersoneel bloot staat aan diverse stressrisico's leeft (nog) niet bij werkgeversorganisaties.

Werkgevers omschrijven werkstress vooral als werkdruk. De Stichting BGZ Wegvervoer wijst op diverse oorzaken van werkstress in de arbeidsinhoud, -omstandigheden, -voorwaarden en -verhoudingen (overeenkomstig bijlage 1). De Vervoersbond FNV hanteert eveneens een uitgebreide omschrijving. Als belangrijkste oorzaken van werkstress worden genoemd: lange en onregelmatige werktijden, werkdruk, monotoon en kortcyclisch werk (vooral bij loodspersoneel), gebrekkige autonomie, onvoldoende overlegmogelijkheden en tegenstrijdige taakeisen.

In de interviews werd er herhaaldelijk op gewezen dat het nog niet tot de gewoonten van de bedrijfstak behoort problemen rondom arbeid en gezondheid expliciet aan de orde te stellen. Werkstress, één van de aspecten van arbeid en gezondheid, staat nog lager op de agenda. Desondanks menen de deskundigen dat het zinvol is op dit moment expliciet aandacht voor werkstressproblematiek te vragen, zij het in de bewoordingen van de bedrijfstak. Knelpunten krijgen dan niet het label 'stress' opgespeld maar worden weergegeven in termen van werken rusttijden (een arbeidsvoorwaarde), planningsproblematiek (inhoud en organisatie van het werk), werkoverleg (arbeidsverhoudingen) en ergonomie (arbeidsomstandigheden).

Er wordt nu nader stil gestaan bij de twee belangrijkste functiegroepen: vrachtwagenchauffeurs en loodspersoneel.

### **Vrachtwagenchauffeurs**

De in bijlage 1 genoemde knelpunten (stressoren gelegen in de arbeidsinhoud, -omstandigheden, -voorwaarden, en -verhoudingen) worden door de deskundigen herkend. De ergonomie wordt als een apart probleemgebied gezien en slechts door een enkeling aan het begrip stress gekoppeld. Als belangrijkste stressveroorzakende knelpunten in het werk van de vrachtwagenchauffeurs werden genoemd: werk- en rusttijden, planningsproblematiek, en (gebrekkig of afwezig) werkoverleg.

### *Werktijden*

Dezelfde problemen als in de literatuur werden genoemd: onregelmatige en lange werkweken, overwerk, wachttijden ten gevolge van verkeersdrukte, files, wachttijden bij het laden en lossen en aan de grens. Vooral het gebrek aan afstemming tussen de vervoerder en het afleveradres wordt als knelpunt genoemd.

Voorts wordt gewezen op de slechte afstemming tussen arbeidstijden- en rijtijdenregelingen. Dit doet zich vooral gelden in het internationale transport en bij het vervoer van dagverse produkten.

### *Planningsproblematiek*

Veel deskundigen voeren problemen rondom de planning aan als een belangrijke veroorzaker van werkstress. Er wordt gewezen op de te krappe planning, die in combinatie met de huidige verkeersintensiteit niet realistisch is. Anderen wijten problemen op dit vlak vooral aan een gebrekkige logistiek in het systeem van produceren, verladen en distribueren. Daardoor vindt onvoldoende afstemming plaats tussen de verlader en de beroepsvervoerder. In het eigen vervoer doen deze problemen zich minder voor.

Vooraf door de Stichting Vakopleiding Wegvervoer en De Stichting Leerlingwezen, de Vervoersbond FNV en het Directoraat Generaal Vervoer wordt aandacht gevraagd voor 'black box' systemen (boardcomputers). Als belangrijkste voordeel van de 'black box' werd genoemd het efficiënter kunnen uitstippelen van routes. Daardoor kan minder tijdsdruk ontstaan. Naast dit voordeel kan de 'black box' echter ook tot gevolg hebben dat de regelmogelijkheden en (het gevoel van) vrijheid van de chauffeur worden beperkt.

### *Ergonomie*

Evenals in de literatuur wordt door de meeste deskundigen een gebrekkige ergonomie gezien als een belangrijk, beïnvloedbaar probleem. Van de zijde van het FNV wordt bepleit de ergonomie van de cabine los te zien van werkstressproblematiek. Ook het FNV ziet ergonomische problemen overigens als belangrijk. Met ergonomische problemen wordt zowel bedoeld op de ergonomie van de vrachtwagencabine als op de werkomstandigheden bij het laden en lossen van de wagen. Volgens de deskundigen is er tegenwoordig geen sprake van ergonomisch

slechte vrachtwagencabines maar zijn er wel grote verschillen in de ergonomische kwaliteit van de cabines. Wel wordt gewezen op de 'strijdigheid' tussen ergonomische verbeteringen en het streven naar de vergroting en verbetering van het laadvermogen: ruime cabine-afmetingen gaan ten koste van een maximaal laadvermogen. Ergonomische problemen in de cabine en bij het laden en lossen zouden zich volgens de EVO met name voordoen bij kleinere bedrijven die niet beschikken over de middelen om verbeteringen te bewerkstelligen.

#### *Werkoverleg*

Veel deskundigen signaleren problemen in het overleg tussen werkgever en werknemers. Doorgaans gaat het om gebrek aan werkoverleg. In dat kader wordt wel gewezen op de stijl van leiding geven en op de persoonlijkheid van de chauffeurs.

Aandacht wordt gevraagd voor het overleg tussen chauffeurs en planners. De positie van de planner is een centrale en wordt door enkelen als 'machtig' omschreven. De SAGB en het CVO wijzen in het bijzonder op wrijvingen tussen directie, planner en chauffeurs; er zou een gebrek zijn aan gemeenschappelijke uitgangspunten zoals doelmatigheid en kwaliteit.

#### **Loodspersoneel**

De Vervoersbond FNV kwalificeert het werk van het loodspersoneel als 'sociaal een ramp'. De belangrijkste stressoren bij het loodspersoneel zijn volgens de bond: monotonie, geen autonomie en zeggenschap.

Ook de andere bij de chauffeurs genoemde knelpunten (werk- en rusttijden, planningsproblematiek en ergonomie) spelen volgens de Vervoersbond FNV een belangrijke rol (zie ook bijlage 1). De Stichting BGZ Wegvervoer herkent bovengenoemde punten en noemt tevens de aanwezigheid van veel uitzendkrachten als mogelijke stressveroorzakende factor. De meeste deskundigen waren zoals al aangegeven niet of minder goed op de hoogte van de problematiek van het loodspersoneel.

Met betrekking tot de vier knelpunten kan nog het volgende opgemerkt worden:

- Planningsproblematiek heeft voor het loodspersoneel tot gevolg dat de arbeidstijden verschuiven en flexibeler worden: meer vroege en late diensten en nachtdienst.
- De arbeidsinhoud van loodspersoneel kan bij ontwikkelingen in de technologie en logistiek veranderen. Een tweedeling zou het gevolg kunnen zijn: enerzijds rijker gevarieerde arbeid voor hoger opgeleiden -ten gevolge van technologische ontwikkelingen in de logistiek- en anderzijds laag geschoolde handarbeid. De Stichting BGZ Wegvervoer verwachtte dat de technologische ontwikkeling-en in de loods meer positieve dan negatieve gevolgen zal hebben.
- Een enkeling (SAGB) bracht ergonomische problemen, met name bij laden en lossen, in verband met werkstress en zag als oplossing meer aandacht voor kwesties die te maken hebben met arbeid en gezondheid in het algemeen.

### **3.3 Wat doet de bedrijfstak tegen werkstress?**

#### **3.3.1 Algemeen**

Er is de deskundigen gevraagd een overzicht te geven van preventieve maatregelen en interventies op het terrein van werkstress in de bedrijfstak. Niet altijd werden deze maatregelen vooral als werkstressmaatregelen gezien. Dat geldt zoals opgemerkt voor de maatregelen op het terrein van de ergonomie. Het onderscheid tussen werkstress en arbeidsbelasting werd soms wel en soms niet gemaakt; werkstress is dan vooral 'psychische belasting' of werkdruk, zie ook 3.3.2. In de preventieve praktijk vervaagt dit onderscheid: in de praktijk wordt immers niet altijd gedefinieerd of het nu om 'werkstress-maatregelen', om 'arbeidsomstandigheden-maatregelen' of om sociaal beleid gaat.

In de bedrijfstak lopen een aantal experimenten ter oplossing van de problemen. Deze hebben vrijwel uitsluitend betrekking op het werk van de chauffeur. Maat-

regelen met betrekking tot de gezondheidsproblematiek van loodspersoneel zijn er nog nauwelijks\*\*.

Uit de interviews wordt duidelijk dat hoewel er de neiging bestaat de problemen bij de bron aan te pakken, de mogelijkheden daartoe beperkt zijn. Dit heeft te maken met het gegeven dat een aantal problemen de bedrijven of zelfs de bedrijfstak overstijgt. Binnen de bedrijfstak zouden met name bedrijfseconomische overwegingen een belangrijke rol spelen. Het maken van kilometers en tonnen domineert en bepaalt de slagkracht van de organisatie, ook internationaal gezien (zie ook 4.2). De Stichting BGZ Wegvervoer ziet het tot haar taak de werkgevers duidelijk te maken dat goede arbeidsomstandigheden in brede zin ook in economische zin een 'must' zijn omdat de kosten zichzelf weer terugverdienen.

De deskundigen noemen scholing als een belangrijke maatregel ter bestrijding van werkstressproblematiek. De aard van de scholing en de doelgroepen verschillen echter per deskundige (zie verder 3.3).

De maatregelen zoals die thans, goeddeels experimenteel, worden uitgevoerd geven volgens de deskundigen uitzicht op verbetering, maar zijn zeker nog niet voldoende.

Resultaten of effecten van de genoemde experimenten bleken bij de deskundigen doorgaans onbekend. De beschrijving van de maatregelen is dan ook kwalitatief. Opvallend was wel dat de meeste deskundigen met de genoemde maatregelen en experimenten bekend waren. Vaak was dit via de periodieken van de bedrijfstak vernomen of via deelname aan de Stichting BGZ Wegvervoer.

Eerst wordt voor de vier door de deskundigen onderscheiden belangrijkste probleemgebieden (werk- en rusttijden, planningsproblematiek, werkoverleg, ergo-

---

\*\* Eén van de deskundigen (de Vervoersbond FNV) zag als mogelijke oplossing taakverbreding van het loodspersoneel. Daarbij werd wel opgemerkt dat dit niet eenvoudig zal zijn in verband met de ontwikkelingen in het loodswerk, in het bijzonder de eerder genoemde tweedeling. Ook taakafbakeningsproblemen met het rijdend personeel zouden taakverbreding niet een voor de hand liggende oplossing maken, aldus de Vervoersbond.

nomie) aangegeven waar en wat voor soort oplossingen gezocht worden (3.3.2). Daarbij wordt ook aandacht besteed aan veranderingen in de taak zelf (de arbeidsinhoud). Vervolgens wordt stilgestaan bij de mogelijkheden voor bedrijfsgezondheidszorg. Aan het einde van de paragraaf worden de genoemde maatregelen samengevat, ingedeeld naar maatregelen die gericht zijn op het werk en maatregelen die gericht zijn op de werknemer.

### 3.3.2 Soorten oplossingen

De oplossingen die hieronder aan bod komen hebben vrijwel alleen betrekking op chauffeurs. Waar dit anders is wordt daarvan melding gemaakt. Enkele maatregelen zijn reeds doorgevoerd, andere verkeren in het stadium van experiment en weer andere geven aan in welke richting gedacht wordt.

#### **De werktijden**

De deskundigen dragen zeer uiteenlopende oplossingen aan. Voor een deel liggen ze in de sfeer van de wet- en regelgeving. Door enkele deskundigen (FNV, CVO en DGV) wordt gewezen op het onderscheid tussen arbeidstijden en rijtijden. In de wetgeving wordt uitsluitend gesproken van rijtijden. De SAGB bepleit in dit verband het regelen van uitsluitend de arbeidstijden. Voorwaarde is dan het realiseren van één C.A.O. voor het beroepsgoederenvervoer over de weg, het regelen van de arbeidstijden in de C.A.O. en uniforme regelingen binnen Europa voor de rij- en rusttijden.

Vooraf van de zijde van de overheid (DGV) wordt een betere afstemming bepleit tussen de vervoerswetgeving en de arbeidsomstandighedenwetgeving.

Vanuit een bedrijfsorganisatorische invalshoek worden oplossingen aangedragen als het realiseren van '24 uren dienstverlening' bij de afnemer. Het inzetten van containers of 'lockers' (dit zijn afsluitbare faciliteiten, zoals containers of terreinen, waarin chauffeurs hun lading kwijt kunnen) zou daaraan bijdragen. Onbekend is of deze aanpak reeds is ingevoerd.

Oplossingen voor de lange werktijden en het overwerk worden gezocht in een andere organisatie van het werk en in regelgeving. Met het eerste wordt bedoeld op flexibilisering van de arbeidstijden en op alternatieve arbeidssystemen. Een voordeel hiervan is dat niet alleen de rijtijden binnen de perken kunnen blijven maar ook dat het materieel (de vrachtwagens) efficiënter kan worden gebruikt en de planning efficiënter kan verlopen. Het kan echter ook inhouden dat een chauffeur niet meer zijn 'eigen' wagen heeft. Chauffeurs staan hier vaak (zeker in eerste instantie) negatief tegenover. De Stichting BGZ Wegvervoer meende echter dat een dergelijk vooroordeel verdwijnt als slechts een beperkt aantal chauffeurs op eenzelfde vrachtwagen rijdt zodat sociale controle mogelijk is.

Er blijkt momenteel op (beperkte) schaal geëxperimenteerd te worden met werken rusttijdenregelingen, meestal in relatie tot een effectievere planning. In enkele gevallen heeft dit geleid tot een aanzienlijke vermindering van het aantal overtredingen van de rijtijdenwetgeving. De meeste deskundigen bleken bekend met deze experimenten. In opdracht van de SAGB wordt momenteel een interventiestudie uitgevoerd bij de transportonderneming UCT in Uithoorn, waarbij het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA) coördineert en adviseert. De resultaten daarvan waren ten tijde van het interview niet bekend.

Regelgeving zou daarnaast moeten voorzien in vastgestelde werktijden met compensatie voor overwerk en het verstrekken van onregelmatigheidstoeslagen. Dit laatste zou een oplossing kunnen zijn voor het verwachte inkomensverlies bij het introduceren van andere werktijdenregelingen.

Andere genoemde oplossingen buiten de directe beïnvloedingssfeer van het bedrijf zijn het verminderen van files, het verwijderen van te kleine rotondes en andere obstakels en het toegankelijker maken van voetgangersgebieden in binnensteden. Het DGV bepleit ten aanzien van deze problematiek een nadere analyse van de gehele ontwikkelingsgang van een produkt van grondstof tot moment van afzet.

Momenteel wordt in opdracht van de SAGB een studie verricht bij het distributiebedrijf TIG in Hoek van Holland, naar de wijze waarop de bereikbaarheid van winkelcentra vergroot kan worden. Het NIA vervult hier een coördinerende en adviserende rol.

## De planning

Nauw gekoppeld aan de werktijdenproblematiek zijn problemen bij de (route)-planning van het werk. De meeste deskundigen wensen een betere terugkoppeling van rit- of routegegevens naar de planners. Met name de recent ingevoerde 'black box' wordt in dit opzicht veelbelovend geacht. Daarbij werd door de Vervoersbond FNV de aantekening gemaakt dat de teruggekoppelde gegevens onderwerp dienen te zijn van overleg tussen chauffeurs en planners.

Op de tweede plaats werd als verwachte en door sommigen (de SAGB, de Stichting Vakopleiding, FNV en CVO ) als gewenste ontwikkeling gezien de ontkoppeling van de chauffeur en de wagen. Door chauffeurs ervaren nadelen, zoals het verlies van de 'eigen' wagen kunnen, zoals gezegd, in belangrijke mate worden ondervangen door met een klein en vast aantal chauffeurs op één wagen te rouleren, zodat sociale controle mogelijk is. Met deze arbeidssystemen (bijvoorbeeld het postiljonsysteem) worden momenteel experimenten uitgevoerd. Over eventuele effecten hiervan op de werkdruk konden de deskundigen geen mededelingen doen.

Vanuit een technische invalshoek zagen de deskundigen oplossingen door een verbeterde communicatie tussen het bedrijf en de chauffeur. Met name moet dan gedacht worden aan FM- en satellietcommunicatie. Hierdoor wordt het mogelijk efficiëntere routes tijdens het werk te realiseren. De effecten van deze maatregel zijn nog niet geëvalueerd. De deskundigen verschillen van mening over de effectiviteit van deze maatregel.

De meest verstreckende oplossingen in organisatorisch opzicht (genoemd door DGV, SAGB, De Stichting Vakopleiding en de Stichting Leerlingstelsel, Stichting BGZ Wegvervoer) hadden betrekking op een intensievere aandacht voor de gehele produktie- en dienstencycclus. Hiermee werd bedoeld op een betere afstemming tussen de producent/verlader en de beroepsvervoerder. Voor enkelen (EVO en Stichting Vakopleiding Wegvervoer) stond dit gelijk aan een grotere marktgerichtheid en kwaliteitszorg van beide partijen. Vervoer en producent zijn immers afhankelijk van elkaar. Ontwikkelingen op dit gebied zijn waarneembaar in de vorm van 'geprivatiseerd eigen vervoer'. De vervoerder verleent dan diensten volgens de door de producent/verlader gestelde voorwaarden, waaronder de kleding van de chauffeur en de mate van dienstverlening. In dezelfde lijn is een

ander fenomeen zichtbaar: delen van de productie, zoals magazijn- en soms ook assemblagewerk, worden uitbesteed aan de beroepsvervoerder. Dit laatste heeft tot gevolg dat loodspersoneel als functiegroep een steeds groter deel gaat uitmaken van de bedrijfstak 'vervoer', waar het voorheen tot een andere bedrijfstak behoorde. Voor de Stichting BGZ Wegvervoer was dit, zoals eerder al opgemerkt, aanleiding aandacht te vragen voor deze doelgroep. Deze stichting is voornemens een onderzoek te laten uitvoeren, gericht op een inventarisatie van de problematiek van het loodspersoneel. Een eenvoudige vorm van afstemming tussen transporteur en producent/afnemer wordt gevonden in een stringentere 'vooraanmelding' bij afnemers van goederen. Op beperkte schaal wordt hiermee reeds ervaring opgedaan. De vervoerder betreedt aldus nadrukkelijker het terrein van de producent, afnemer of distributeur.

### **De ergonomie**

Over oplossingen op het terrein van de ergonomie zijn de deskundigen het globaal eens. De oplossingen zullen vooral van technische aard zijn en gerealiseerd worden door middel van normstelling en regelgeving. Een zekere marktwerking zal volgens de EVO en de SAGB bevorderend werken en is ook reeds zichtbaar in de steeds beter wordende ergonomie van de vrachtwagencabine. Vrachtwagenfabrikanten kunnen en willen zich van elkaar onderscheiden, waar het gaat om een ergonomisch betere cabine. Met name de EVO verwacht dat van bedrijven met goed materieel c.q. goede arbeidsomstandigheden een aantrekkingskracht op chauffeurs uitgaat. De Stichting BGZ Wegvervoer wil deze marktwerking stimuleren door haar voornemen om ergonomische testen uit te (laten) uitvoeren.

### **Het sociaal beleid, waaronder werkoverleg**

Unaniem is men van mening dat goed werkoverleg geboden is om werkstressproblematiek te bestrijden. Dit geldt zowel voor chauffeurs als voor loodspersoneel. Tegelijkertijd realiseren de Vervoersbond FNV en de CVO zich dat werkoverleg geen panacee is voor alle werkstressproblemen. Het NIA coördineert en adviseert momenteel bij een onderzoek dat plaatsvindt bij de firma Jansen te Venlo, waarbij het werkoverleg mede als middel wordt gebruikt om de oorzaken van kortdurend verzuim te achterhalen (opdrachtgever is de SAGB).

Enkele deskundigen (FNV, EVO, SAGB en de Stichting BGZ Wegvervoer) vonden het wenselijk de promotiemogelijkheden van chauffeurs te vergroten door het creëren van een chauffeurs-middenkader. Deze ontwikkeling zal een zekere scholingsbehoefte doen ontstaan (zie 3.4).

Van de zijde van het CVO, het NEA en de SAGB wordt gewezen op de behoefte aan en de noodzaak van verdere professionalisering van het sociaal beleid, bij voorbeeld door het aanstellen van een personeelsfunctionaris. Schaalvergroting of samenwerking tussen kleinere bedrijven is daarbij voorwaarde.

### **Veranderingen in de arbeidsinhoud**

Van geheel andere aard zijn de oplossingen die te maken hebben met de inhoud van het werk. Een aantal deskundigen (FNV, EVO, Stichting BGZ Wegvervoer) pleitte voor taakverbreding van chauffeurs. De meningen liepen uiteen over de vraag waaruit dit dan diende te bestaan. Enkelen (Stichting Vakopleiding Wegvervoer, de Stichting Leerlingstelsel, EVO en FNV) zagen vooral mogelijkheden in het toebedelen van taken die voortkomen uit loodswerkzaamheden of werk-zaamheden bij de afnemer, zoals installatie, montage en andere service; dit wordt taakverbreding genoemd. De Vervoersbond maakte wel de kanttekening dat dit misschien een oplossing is in het kader van de taakverbreding van loodspersoneel, maar dat de chauffeurs taakverbreding in de richting van loodsactiviteiten zeker niet zullen willen. Zoals eerder vermeld werden oplossingen in de zin van taakverrijking voor chauffeurs niet genoemd.

### **Mogelijkheden van bedrijfsgezondheidszorg**

Sinds 1990 is bedrijfsgezondheidszorg ingevoerd in de bedrijfstak van het beroepsgoederenvervoer door middel van een collectief contract tussen de Stichting BGZ Wegvervoer en de Federatie van gezamenlijke Bedrijfsgezondheidsdiensten. De Stichting BGZ Wegvervoer beoogt een geautomatiseerde verwerking en koppeling van individuele gegevens aan functiekenmerken, bedrijfskenmerken en verzuim-gegevens. Daarmee is volgens de meeste deskundigen aan een belangrijke voorwaarde voldaan in de realisatie van de doelstellingen van de Arbowet. De Arbowet is inmiddels in zijn geheel van toepassing op deze sector. In het geval van de EVO was al eerder aan deze voorwaarde voldaan,

omdat op de meeste bedrijven die bij deze organisatie zijn aangesloten de Arbowet reeds van toepassing was.

Met name de SAGB ziet in deze ontwikkeling een mogelijkheid tot oplossing van werksstressproblematiek. Wel pleit zij voor een versterking van de rol van stafmedewerkers op het gebied van het sociaal en arbeidsomstandighedenbeleid. Het CVO is van mening dat alles wat met gezondheid te maken heeft primair thuis hoort bij de Stichting BGZ Wegvervoer, waarin zij bestuurlijk participeert. De Stichting Vakopleiding Wegvervoer en de Stichting Leerlingwezen Wegvervoer zien voor de bedrijfsgezondheidszorg vooral een taak weggelegd in het selecteren van de juiste chauffeur via aanstellingskeuringen.

De Stichting BGZ Wegvervoer verwacht van de bedrijfsgezondheidszorg vooral een signalerende en initiërende functie als voorwaarde om werksstressproblematiek te bestrijden. Hierna zou, via scholing en andere maatregelen zoals veranderingen in de organisatie, een gerichte aanpak van de problematiek mogelijk worden.

#### **Samenvatting van de maatregelen**

De maatregelen samengevat levert het volgende overzicht op. Er is gerubriceerd naar maatregelen die op het werk gericht zijn en maatregelen die gericht zijn op de werknemer. De opsomming is zoals al aangegeven kwalitatief, omdat de precieze omvang van de maatregelen onbekend is en een beoordeling van het effect van de maatregelen bij de deskundigen ontbreekt. Benadrukt moet worden dat het merendeel van de oplossingen uitsluitend betrekking heeft op chauffeurs. Achter elk van de maatregelen is een kwalificatie gegeven, zoals die uit de interviews naar voren is gekomen.

#### **Maatregelen gericht op het werk**

- versterking van het sociaal beleid (ontwikkeling);
- verbetering van logistiek en planning (enkele experimenten lopen);
- ontwikkeling van nieuwe arbeidssystemen, flexibilisering van werktijden, taakverbreding- en verrijking (enkele experimenten lopen);
- vaststelling van regels omtrent werk- en rusttijden (voornemens);

- vaststelling van normen omtrent ergonomische omstandigheden (NEN normen van het Nederlands Normalisatie Instituut; in ontwikkeling);
- verbetering van het systeem van produktie-opslag-overslag en distributie in onderlinge samenhang (voornemens);
- verbetering van het werkoverleg (ontwikkeling);
- oplossen van obstakels in het verkeer (nadere studie loopt).

#### **Maatregelen gericht op de werknemer**

- invoering van bedrijfsgezondheidszorg in de bedrijfstak (gerealiseerd);
- scholing op diverse aspecten, zie 3.4;
- betere signalering van individuele en groepsproblematiek (coördinatie op landelijke schaal in ontwikkeling, per bedrijf zijn er ontwikkelingen gaande).

### **3.4 Wat doet de bedrijfstak aan scholing?**

De deskundigen is gevraagd wat de bedrijfstak doet aan scholing en meer in het bijzonder aan scholing op het terrein van werkstress.

#### **3.4.1 Scholing**

##### **Algemeen**

Scholing behoort volgens alle deskundigen niet tot de cultuur van de bedrijfstak. Dit geldt in het bijzonder voor kleinere bedrijven. De meeste opleidingen zijn taak- en functiegericht en hebben tot doel de vakbekwaamheid te vergroten. De meeste cursussen zijn van beperkte omvang en worden waar mogelijk 'in de eigen tijd' (zaterdag, 's avonds) verzorgd.

Voorzover er opleidingen verzorgd worden zijn dit vooral vakopleidingen. Dit zijn opleidingen die met goed gevolg doorlopen moeten worden voordat de functie mag worden uitgeoefend.

Opleidingen op het verzoek van bedrijven ('in-company' trainingen, 'bij- en nascholing') komen betrekkelijk weinig voor. Uitzonderingen hierop vormen de opleidingen in de sector 'eigen vervoer' en cursussen die het NEA organiseert.

### **Chauffeurs**

Chauffeurs dienen, uiteraard naast het 'groot rijbewijs', op grond van wettelijke regelingen te beschikken over één van de volgende diploma's:

- a. het diploma B of C van de Stichting CCV\*\*\* met aantekening 'goederen vervoer'
- b. het diploma en praktijkgetuigschrift van de Stichting Leerlingstelsel Wegvervoer.

ad a.

Opleidingen voor de genoemde diploma's kunnen door verschillende instanties worden verzorgd: verkeersopleidingsscholen, gespecialiseerde opleidingsinstituten, het 'eigen bedrijf' etc. Verkeersopleidingsscholen en gespecialiseerde opleidingsinstituten verzorgen 75% van deze opleidingen. Zij ontwikkelen zelf het lesmateriaal. Behandeld worden:

- kennis van verkeersvoorschriften;
- autotechnische kennis;
- vervoers- en administratieve kennis;
- DHBO-kennis (directe hulp bij ongevallen).

De kosten van de opleiding worden in ruim de helft van de gevallen door de deelnemers zelf opgebracht; de bedragen variëren sterk (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1990).

---

\*\*\*CCV, Contactcommissie Chauffeurs Vakbekwaamheid, de bedrijfstakorganisatie met betrekking tot de vakopleidingen. In de stichting participeren de meeste van de geïnterviewde organisaties. De stichting stelt de exameneisen vast en verzorgt dus zelf geen onderwijs. De stichting heeft tot doel de vakbekwaamheid van de beroepschauffeurs te bevorderen.

ad b.

Via de Stichting Leerlingstelsel Wegvervoer kan het chauffeursdiploma eveneens verkregen worden. De deelnemer van het leerlingstelsel dient zelf zorg te dragen voor het 'groot rijbewijs'. De opleiding via het leerlingstelsel duurt twee jaar en wordt part-time gevolgd. De opleiding is gericht op het aanleren van technisch-operationele vaardigheden aan de hand van een 'takenboek'. De vaardigheden hebben betrekking op dezelfde onderwerpen als de vakopleiding voor chauffeur. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan enkele kwesties die samenhangen met aspecten uit de Arbeidsomstandighedenwet, zoals het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en persoonlijke hygiëne. Eén van de taken uit het bovengenoemde takenboek behandelt het onderwerp stress (bijlage 2).

Ten behoeve van onder andere de sector 'eigen vervoer' verzorgt de EVO de chauffeursopleiding 'CCV-b en -c'.

Aanvullende certificaten die bij de Stichting CCV geregistreerd staan, zijn o.a.:

- Het getuigschrift Vervoer Gevaarlijke Goederen over de Weg (A.D.R. Certificaat);
- Het getuigschrift Vervoer Bederfelijke Goederen.

Deze certificaten kunnen verkregen worden bij vrijwel alle instanties die opleidingen van chauffeurs verzorgen.

### **Loodspersoneel**

Er zijn weinig opleidingen ten behoeve van het loodspersoneel. In het eigen vervoer verzorgt de EVO wel cursussen voor heftruckchauffeurs en magazijnmedewerkers. Bij de Stichting Vakopleiding Wegvervoer start in september 1991 een opleiding tot 'ware-house medewerker'. Het meeste werk in en om de loodsen is echter ongeschoolde of laaggeschoolde arbeid. Voor de geschoolde arbeid verzorgt de EVO opleidingen op het gebied van magazijnmanagement en management fysieke distributie. De EVO opleidingen zijn zowel voor leden als voor niet-leden toegankelijk, zij het met een prijsverschil. Het NEA verzorgt de cursus 'Management en logistiek' voor dezelfde doelgroep.

### **Planners**

Er zijn opleidingen voor planners. Deze worden verzorgd door enkele brancheorganisaties waaronder de Stichting Vakopleiding Wegvervoer, het NEA en de EVO. De opleidingen richten zich vooral op de vakbekwaamheid van de planners. Deze opleidingen zijn volop in ontwikkeling. De Stichting BGZ Wegvervoer en de BV21 (bedrijfsvereniging voor het vervoer) zijn voornemens een cursus te ontwikkelen voor planners, gericht op de omgang met chauffeurs en het herkennen van stressrisico's.

### **Leidinggevenden**

Voor het mogen leiden van een vervoersbedrijf is een vakdiploma (in dit geval het 'Vakdiploma Beroepsgoederenvervoer over de weg met vrachtauto's') vereist. De opleiding daartoe wordt verzorgd door verschillende instanties, waaronder de werkgeversorganisaties\*. Dezelfde opleiding wordt ook door commerciële instituten verzorgd. Werkgeversorganisaties zijn er voorstander van dat deze opleiding zal gaan behoren tot het opleidingsaanbod van de Stichting Vakopleiding Wegvervoer. Het NEA verzorgt cursussen op het gebied van vervoersmanagement en logistiek. Als vooropleiding voor de door de NEA verzorgde cursussen wordt minimaal MBO-niveau geadviseerd. In deze zogenaamde patroonsopleidingen wordt enigermate aandacht besteed aan arbeidsrecht. Onlangs heeft het NEA voor het eerst een training 'management vaardigheden' gegeven. Dit is gebeurd op verzoek van cursisten.

### **Aandacht voor arbo-aspecten**

De aandacht voor de aspecten veiligheid, gezondheid en welzijn in de arbeid is in de genoemde opleidingen zeer beperkt. Alleen veiligheid komt in diverse opleidingsprogramma's aan bod. Dit hangt onder meer samen met het feit dat de Arbowet tot voor kort niet van toepassing was op deze sector. In de managementopleidingen is de aandacht voor het sociale beleid in de onderneming ook beperkt. Doorgaans wordt slechts het arbeidsrecht aan de orde gesteld.

---

\* Door het NOB Wegtransport zijn deze activiteiten ondergebracht in de SCT Training & Opleiding; een aparte stichting.

## Ontwikkelingen

De scholingsbereidheid lijkt toe te nemen en de deskundigen zien enkele ontwikkelingen rond de scholing in de bedrijfstak.

- Ontwikkelingen in de sfeer van de logistiek maken het werk van de vervoerder en zijn personeel complexer. Het stelt andere en hogere eisen aan de medewerkers. Dit vertaalt zich nu al ten dele in de vakopleidingen: meer aandacht voor administratieve verwerking van vervoersgegevens, logistiek en planning, communicatie -ook in vreemde talen- en aandacht voor dienstverlening. Het intredeniveau van de cursisten is niet altijd passend, hoewel er steeds meer leerlingen met MBO-niveau instromen.
- De bestaande scholing verandert qua inhoud vanwege de toegenomen complexiteit van de verschillende functies. Er ontstaat een vraag bij het leidinggevend kader naar trainingen op het gebied van sociale en communicatieve vaardigheden.
- Bij de opleidingsinstituten in de bedrijfstak bestaat de behoefte meer aandacht te kunnen besteden aan onderwerpen die te maken hebben met arbeid en gezondheid.
- Tot slot lijkt er behoefte te ontstaan aan scholing op het gebied van kwaliteitszorg en dienstverlening, hoewel dit nog niet tot concrete ontwikkelingen heeft geleid.

### 3.4.2 Scholing gericht op werkstress

Alle deskundigen waren het erover eens dat scholing op het gebied van werkstress voor de bedrijfstak van belang is. Tegenover dit belang kan de scholings-praktijk geplaatst worden. Het ontbreken van een traditie in het denken in termen van arbeid en gezondheid in de bedrijfstak wordt weerspiegeld in de geringe aandacht voor dit thema in de scholing. Evenmin is er een scholingscultuur in de bedrijfstak. Het zal dan ook niet verbazen dat er aan het onderwerp werkstress(-preventie), één van de Arbo-onderwerpen, binnen de bestaande scholing erg weinig aandacht wordt besteed.

Wel zijn er enige initiatieven:

- De Stichting BGZ Wegvervoer heeft in samenwerking met de BV21 een halfdaagse cursus op het gebied van werkstress laten ontwikkelen ten behoeve van chauffeurs. Deze cursus 'Fit op de rit' die gecombineerd is met een halve dag over problematiek van houding en beweging, is in de loop van 1991 uitgebracht. Ook zijn deze stichting en de BV21 voornemens een cursus te (laten) ontwikkelen voor planners.
- Door het NEA is onlangs voor de eerste keer een driedaagse cursus management vaardigheden voor leidinggevendenden in het beroepsvervoer verzorgd.
- In de opleiding bij de Stichting Leerlingstelsel Wegvervoer staat één van de taken uit het takenboek in het teken van stress (zie bijlage 2).

### **3.5 Bestaat er binnen de bedrijfstak behoefte aan meer scholing op het terrein van werkstress?**

Volgens alle deskundigen, uitgezonderd de EVO, welke geen relatie ziet tussen het EVO-opleidingsaanbod en het thema werkstress, kan meer scholing een bijdrage leveren aan het oplossen en voorkomen van werkstressproblematiek. De meningen lopen echter uiteen met betrekking tot de vragen welke functiegroepen prioriteit zouden moeten hebben en wat de inhoud van deze cursussen zou moeten zijn (zie 3.6).

### **3.6 Meer scholing maar voor wie en hoe? Meningen van deskundigen**

Opvallend was dat de deskundigen die zich beroepshalve met scholing en onderwijs bezig houden (NEA, EVO, Stichting Vakopleiding Wegvervoer en Stichting Leerlingstelsel Wegvervoer en de SAGB; de 'scholers') zich veel specifiekier uitlieten over de scholingsvragen dan de overigen. Met betrekking tot de vraag welke doelgroepen geschoold kunnen worden, wat de inhoud van de scholing zou moeten zijn en met welke voorwaarden en beperkingen rekening gehouden moet worden, werd een dergelijke tweedeling van deskundigen niet aangetroffen. De meeste deskundigen waren het erover eens dat werkstress-scholing in een breder

'Arbo-kader' geplaatst moet worden en zo dicht mogelijk moet aansluiten bij de problemen zoals die in de bedrijfstak worden benoemd. Het geïsoleerd aanbieden van een cursus 'werkstress' moet daarom vermeden worden, zo wordt benadrukt.

Over de plaats waar de scholing organisatorisch moest worden ondergebracht waren de meningen verdeeld. Verschillende opties werden onderscheiden: als onderdeel van de bestaande vakopleidingen (NEA, Stichting Vakopleiding en Leerlingwezen, NEA, DGV, FNV), door vakorganisaties (CVO, EVO), bij de Stichting BGZ Wegvervoer (CVO, Stichting BGZ Wegvervoer) of 'in-company' (NEA, SAGB). De opvattingen over de aard van de scholing worden hieronder, naar doelgroep, weergegeven. De Stichting BGZ Wegvervoer was van mening dat alle mogelijkheden moeten worden gebruikt maar dat er wel één coördinatiepunt moet zijn.

### **Chauffeurs**

De meeste deskundigen stellen dat eerst de effecten van de door de Stichting BGZ Wegvervoer en BV21 geïnitieerde cursus moeten worden afgewacht. De Vervoers-bond FNV en de Stichting BGZ Wegvervoer zelf stellen dat er meer initiatieven genomen moeten worden. Chauffeurs zouden ook tegelijk met planners geschoold moeten worden (FNV, SAGB). Het CVO is daar juist geen voorstander van; planners en chauffeurs zouden elkaar alleen maar verwijten maken. Het FNV is van mening dat in een opleiding de chauffeurs en de planners moeten leren samen problemen op te lossen.

De belangrijkste opleiders op dit terrein (de Stichting Vakopleiding Wegvervoer en het Leerlingwezen) willen sociale en communicatieve vaardigheden (omgang met anderen, assertiviteit) sterker benadrukken in de door hun al verzorgde cursussen. Zij tekenen tegelijk aan dat voorkomen moet worden dat er door een overmatige aandacht een negatief gezondheidsimago van de bedrijfstak uitgaat naar jonge intreders/chauffeurs die op zichzelf (nog) weinig aandacht hebben voor hun persoonlijke gezondheid en zeker niet voor gezondheidsgevolgen op lange termijn. Volgens deze deskundigen moet de scholing zich richten op verschillende doelgroepen, waarbij de inhoud en de werkvorm afhankelijk zijn van de doelgroep. Zo zal bijvoorbeeld de scholing op het gebied van werkstress bij

leerling-chauffeurs zich vooral richten op het herkennen van stress en de korte termijn gevolgen. Bij meer ervaren chauffeurs moet de scholing zich meer richten op sociale vaardigheden in het omgaan met planners.

De EVO neemt een afwachtender houding aan; doet zich de vraag voor dan ontwikkelen zij een cursus, maar op het terrein van de Arbowet hebben zij nog geen vragen ontvangen. Voorwaarde voor het ontwikkelen van scholing is volgens hen dat er duidelijkheid bestaat over de mogelijkheden het geleerde in het bedrijf toe te passen. Die gedachte wordt gedeeld door de SAGB. Zij voegt daaraan toe dat het gebruik van instrumenten die stress signaleren en analyseren bij de ontwikkeling van scholing bevorderd dient te worden. Deze Stichting is ook van mening dat de scholing zich niet teveel op alleen de werknemer moet richten, vanwege het risico van 'victim blaming'.

### **Loodspersoneel**

Er zijn nog weinig ideeën over scholing op het gebied van werkstress voor het loodspersoneel. De Vervoersbond FNV wijst erop dat scholing niet het eerst aangewezen middel is om de werkstressproblematiek van het loodspersoneel te verminderen. Primaire preventie (het aanpassen van taken) verdient prioriteit, zo wordt gesteld.

De EVO en de Stichting Vakopleiding Wegvervoer richten zich al wel op deze doelgroep, waarbij zij vinden dat aspecten van veiligheid, gezondheid en welzijn integraal deel zouden moeten uitmaken van de opleiding. De EVO verbindt daaraan de voorwaarde dat de leerstof een wettelijke basis zou moeten hebben, bij voorbeeld in P-bladen\*.

### **Planners**

Unaniem is men van mening dat planners geschoold moeten worden. 'Een slechte planning kan immers tot stress aanleiding geven'. Door bij het plannen meer rekening te houden met 'de menselijke factor' kan een aanzienlijk gedeelte van de stressproblematiek voorkomen worden, zo wordt gesteld.

---

\*P-bladen zijn publicatiebladen van de Arbeidsinspectie waarin wettelijke regelingen worden toegelicht

De Vervoersbond FNV benadrukt het meest uitgesproken dat scholing op het terrein van werkstress niet aan planners afzonderlijk zou moeten worden aangeboden. Het belang van een cursus voor planners, die zich tegelijkertijd ook op chauffeurs richt, wordt onderstreept, waarbij het onderwerp van scholing 'humane logistiek' zou moeten zijn.

Voor anderen (Stichting BGZ Wegvervoer, SAGB, NEA, Stichting Vakopleiding en Leerlingwezen) vormt vergroting van de communicatieve en sociale vaardigheden van planners onderwerp van scholing. De eerste drie genoemden zien deze aanpak vooral als onderdeel van een bedrijfsgewijze aanpak van werkstressproblematiek.

Volgens De Stichting Vakopleiding en de Stichting Leerlingwezen zal de scholing bij planners (en ook bij leidinggevendenden) vooral moeten gaan over mogelijkheden om stress te signaleren en te bestrijden. In alle gevallen kan de Arbowet naar zeggen van de deskundigen een waardevolle kapstok zijn.

#### **Leidinggevendenden**

Naar het inzicht van enkele deskundigen (NEA, de Stichting Leerlingwezen en de Stichting Vakopleiding) verdient een 'top-down' benadering in de bedrijfstak de voorkeur. Benadrukt werd in de eerste plaats dat het noodzakelijk is leidinggevendenden te scholen (of de planners), waarbij de scholingsbehoeften mede bepaald worden door de voorwaarden die het bedrijf stelt (EVO). Het NEA en de Stichting BGZ Wegvervoer betonen zich voorstanders van het scholen van het leidinggevend kader in de bedrijfstak, bijvoorbeeld via de patroonsopleidingen. Het CVO benadrukt vooral een verzwaring van de patroonsopleiding o.a. door het toevoegen van aspecten van sociaal beleid en arbo-beleid aan de bestaande opleidingen. Ook het FNV en de Stichting Vakopleiding Wegvervoer zijn van mening dat scholing als bijdrage aan het bestrijden van werkstress zich in eerste instantie moet richten op leidinggevendenden. De Stichting Leerlingwezen onderstreept dit door de uitspraak: "het bedrijf moet de chauffeurs opvoeden". De EVO neemt dit standpunt niet in.

### **Het bedrijf**

De SAGB en het NEA zijn voorstander van werkstress-scholing binnen het bedrijf zelf. Daarbij kunnen alle lagen van het bedrijf tegelijk worden geschoold (dus met vertegenwoordigers uit alle beroeps- en functiegroepen in één cursus-groep). De SAGB stelt expliciet dat nadere analyse van de stressproblematiek aan de scholing vooraf zal moeten gaan om voldoende bedrijfsspecifiek te kunnen werken. De Stichting BGZ Wegvervoer is van mening dat de verschillende beroeps- of functiegroepen, weliswaar zoveel mogelijk uit eenzelfde bedrijf, in eerste instantie apart zouden moeten worden geschoold. In een later stadium zou de aansluiting en samenwerking tussen deze groepen bij de aanpak van de problematiek kunnen worden bewerkstelligd.

### **Werkvormen**

De 'scholers' hebben tevens opmerkingen gemaakt over de werkvormen die in de bedoelde scholing gehanteerd zouden kunnen worden. Meestal gaat de voorkeur uit naar een concrete probleemgeoriënteerde aanpak met interactie tussen de docent en de cursisten en tussen de cursisten onderling. Hiermee wordt bedoeld dat in de cursus praktijkproblemen aan de orde moeten komen en dat geleerd wordt hoe deze problemen aangepakt kunnen worden. Tijdens de 'lessen' worden voorbeelden uit de praktijk besproken met docenten en door cursisten onderling. Het onderwijs moet zoveel mogelijk een praktisch karakter hebben en zo min mogelijk theoretisch zijn.

### **3.7 Kan aangesloten worden bij bestaande opleidingen?**

De meeste deskundigen zijn voorstander van het scholen op het gebied van werkstress als onderdeel van bestaande opleidingen. Op dit moment biedt dat naar hun zeggen de meeste kans van slagen. Wel vinden de deskundigen dat werkstress geplaatst moet worden in het bredere kader van arbeid en gezondheid. De eerder genoemde 'scholers' ( zie 3.6) zijn enthousiast over aansluiting bij bestaande opleidingen en spreken het voornemen uit op korte termijn initiatieven te nemen.

De 'niet-scholars' hebben een minder uitgesproken mening maar zien wel volop mogelijkheden tot aansluiting.

De meeste deskundigen wijzen erop dat het vinden van aansluiting bij bestaande opleidingen geen uitkomst biedt voor de zittende doelgroepen: ervaren en oudere chauffeurs, planners en leidinggevenden. Het NEA is, zoals eerder vermeld, ingegaan op een verzoek tot het verzorgen van een cursus 'management vaardigheden'. Het EVO heeft een dergelijk verzoek niet bereikt, maar zij zal dat zeker honoreren.

Enkele deskundigen zijn, zoals gemeld, daarnaast voorstander van een bedrijfs-gewijze scholing omtrent werkstressproblematiek in een bedrijf. Bedrijfsgerichte of 'in-company' trainingen lijken het meest effectief, mits voldaan wordt aan een aantal randvoorwaarden, zoals de bereidheid tot veranderen bij de organisatie en de bereidheid tot het evalueren van het effect van de scholing en andere interventies. Deze mening wordt vooral verkondigd door het NEA, de DGV, de EVO, de Stichting BGZ Wegvervoer en de SAGB.



## 4. CONCLUSIES EN DISCUSSIE

### 4.1 Inleiding

Aan vertegenwoordigers van de bedrijfstak beroepsgoederenvervoer over de weg zijn zes vragen voorgelegd: vindt de bedrijfstak werkstress een probleem?; wat doet de bedrijfstak tegen werkstress?; wat doet de bedrijfstak aan scholing, meer in het bijzonder op het terrein van werkstress?; bestaat er behoefte aan meer scholing tegen werkstress?; zo ja, voor wie, met welke inhoud, welke voorwaarden en beperkingen zijn relevant?; en tenslotte: kan aansluiting gevonden worden bij bestaande opleidingen?

Niet alle voor dit onderzoek benaderde deskundigen hebben deelgenomen. Zoals eerder vermeld vond dit zijn oorzaak in het feit dat enkele deskundigen participeren in de Stichting BGZ Wegvervoer waarvan zij de beleidsplannen onderschrijven. Gesteld werd dat deze stichting de gewenste informatie desgewenst kon geven en dat een afzonderlijk interview daarom niet noodzakelijk was (NOB, KNV en Vervoersbond CNV). Verondersteld wordt dan ook dat de uitkomsten van dit onderzoek niet zouden afwijken als deze instellingen wel geïnterviewd zouden zijn.

In dit hoofdstuk worden de conclusies (4.2) geplaatst tegen de achtergrond van de bedrijfstak (4.3). De conclusies zijn genummerd en cursief gedrukt.

### 4.2 Conclusies

#### 1. *De deskundigen zien werkstress als een bedrijfstak-probleem.*

De meeste deskundigen denken daarbij in eerste instantie aan de beroepschauffeurs. Als risicofactoren noemt men vaak dezelfde factoren als in de literatuur (zie bijlage 1).

Expliciet aandacht voor het loodspersoneel wordt slechts gevraagd door de Vervoersbond FNV en de Stichting BGZ Wegvervoer.

Knelpunten krijgen niet altijd het label 'stress' maar worden weergegeven in termen als werk- en rusttijdenproblematiek, planningsproblematiek, gebrekkig werkoverleg en ergonomische problematiek.

2. *De deskundigen noemen een scala van preventieve maatregelen en interventies tegen werkstress in de bedrijfstak.*

Niet altijd worden deze maatregelen vooral als werkstressmaatregelen gezien. Een onderscheid dat in de bedrijfstak gemaakt wordt is dat naar werk- en rusttijden, planning, ergonomie, en sociaal beleid, waaronder werkoverleg. Ook is er aandacht voor veranderingen in de taak zelf, voor de rol van de bedrijfsgezondheidszorg en van de bedrijfsvereniging. Maatregelen zijn vooral gericht op de chauffeur. De neiging bestaat in de bedrijfstak om problemen bij de bron aan te pakken. De mogelijkheden daartoe zijn echter beperkt (zie 4.3). Maatregelen met betrekking tot de gezondheidsproblematiek van het loodspersoneel zijn er nauwelijks.

Enkele op het werk gerichte maatregelen zijn: versterking van het sociaal beleid, verbetering van logistiek en planning, betere regelgeving rond werk- en rusttijden en een verbetering van het systeem van productie-opslag-overslag en distributie. Maatregelen die op de werknemer gericht zijn, zijn o.a. scholing en uitbouw van de bedrijfsgezondheidszorg.

3. *Scholing behoort niet tot de cultuur van de bedrijfstak.*

Dat geldt in het bijzonder voor kleinere bedrijven. De meeste opleidingen zijn taak- en functiegericht en hebben tot doel de vakbekwaamheid te vergroten. Er zijn opleidingen en cursussen voor chauffeurs, planners, leidinggevend en in mindere mate voor loodspersoneel.

De aandacht voor arbo-aspecten in de diverse opleidingen is miniem. Alleen het onderwerp veiligheid komt in verschillende opleidingsprogramma's aan bod. De deskundigen achten scholing op het terrein van werkstress belangrijk. In de scholingspraktijk vindt men dat niet terug. Er zijn vier uitzonderingen: een door de Stichting BGZ Wegvervoer en de BV21 ontwikkelde eendaagse cursus (waarbij het omgaan met werkstress werd geïntegreerd met rug/ledemaatproblematiek), een in ontwikkeling zijnde eendaagse stresscursus voor planners, een cursus

management-vaardigheden van het NEA en de stresstaak uit het takenboek van de chauffeurs vakopleiding. Deze taak beperkt zich tot het signaleren van stressverschijnselen van de persoon.

4. *Volgens alle deskundigen, uitgezonderd de EVO, kan meer scholing een bijdrage leveren aan het oplossen en voorkomen van werkstressproblematiek.*

De deskundigen signaleren op dit punt een toenemende behoefte. De meningen lopen echter uiteen met betrekking tot de vragen welke functiegroepen prioriteit zouden moeten hebben en wat de inhoud van deze cursussen zou moeten zijn. De EVO ziet niet op voorhand een rol weggelegd voor scholing.

5. *Alle functies die betrokken zijn bij de werkstressproblematiek van chauffeurs en loodspersoneel (chauffeurs, planners, leidinggevenden en loodspersoneel) komen volgens de deskundigen in aanmerking voor scholing op het gebied van werkstress.*

De meningen lopen uiteen waar het gaat om de vragen wie op welke wijze en op welke aspecten geschoold zou moeten worden. De deskundigen zijn het er over eens dat scholing op dit terrein niet alleen onder de vlag van 'werkstress' zou moeten plaatsvinden. Eerder dient er een verbreding plaats te vinden naar het gehele arbo-terrein of zal de scholing zich moeten richten op het oplossen van problemen die ten grondslag liggen aan werkstress, bijvoorbeeld een planners-opleiding die behalve op de planning zich ook richt op de chauffeur.

Scholing van loodspersoneel op het gebied van werkstress wordt (te) voorbarig geacht. Eerst zal het nodig zijn de problematiek van deze functiegroep nader in kaart te brengen. Eén van de deskundigen (Vervoersbond FNV) was echter van mening dat de problematiek wel in kaart gebracht is, maar dat de oplossing vooral in taakverbreding of -verrijking en niet in eerste instantie in scholing gezocht moet worden. Sommige deskundigen zijn voorstander van scholing op het gebied van werkstress voor combinatiegroepen van planners en chauffeurs.

6. *Aansluiting bij bestaande opleidingen biedt de beste perspectieven. De eerder genoemde 'scholers' (Stichting Vakopleiding en Leerlingwezen, EVO, NEA) zijn daarover meer uitgesproken dan de overigen.*

Deze opleidingsinstanties zien voor zichzelf ook mogelijkheden stressonderwerpen en -in een breder perspectief- arbo-onderwerpen onder te brengen in het huidige scholingsaanbod. De overige deskundigen onderschrijven de suggestie het thema werkstress in de bestaande vakopleidingen op te nemen. Het CVO is van mening dat 'alles wat met gezondheid te maken heeft geconcentreerd moet worden bij de Stichting BGZ Wegvervoer'.

Enkele deskundigen zijn daarnaast voorstander van bedrijfsgewijze scholing, voorafgegaan door nader onderzoek naar de werkstressproblematiek in het bedrijf.

#### **4.3 Belemmerende en bevorderende factoren**

Uit de interviews en uit de bestudeerde literatuur komt een aantal belemmerende en bevorderende factoren naar voren voor de aanpak van werkstress in het algemeen en door middel van scholing in het bijzonder.

##### **Belemmerende factoren.**

- a. Opvallend is dat arbeidsomstandigheden zorg nog te weinig leeft bij bedrijven in de bedrijfstak. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de bedrijfs(tak)cultuur.
- b. Er is noch op bedrijfsniveau, noch op bedrijfstakniveau een scholingscultuur. Voor zover er opleidingen zijn, besteden deze weinig aandacht aan veiligheid, gezondheid en welzijn. Als er al enige aandacht aan wordt besteed, is dat aan veiligheidsaspecten. Het verbaast dan ook niet dat voorkomen van stress, één van de aspecten waardoor een goed arbeidsomstandighedenbeleid gekenmerkt wordt, niet een centraal thema binnen de bedrijfstak vormt. Daarop zijn uitzonderingen. Op bedrijfstakniveau wijzen vooral de Stichting BGZ Wegvervoer samen met de BV21, de SAGB en de Vervoersbond FNV op het belang van werkstresspreventie.
- c. De bedrijfstak bestaat uit veel kleine bedrijfjes. Uit onderzoek is bekend dat de zorg voor de arbeidsomstandigheden in het midden- en klein bedrijf te wensen overlaat (Ruebsaet e.a., 1988). De concurrentie in de bedrijfstak is

sterk en daardoor zijn de marges om te investeren in arbeidsomstandigheden en te experimenteren met oplossingen vrij smal.

- d. De deskundigheid om arbo-problemen op te lossen is niet altijd aanwezig binnen de bedrijfstakorganisaties en binnen de ondernemingen. Er is weinig ervaring om externe, daarin gespecialiseerde instellingen (zoals het NIA, NIPG-TNO) te verzoeken om ondersteuning bij het opzetten van een beleid omtrent veiligheid, gezondheid en welzijn. De Arbowet is ook pas sinds kort van toepassing op de vervoerssector.
- e. Leidinggevende kwaliteiten van de leidinggevendenden (o.a. het middenkader) zijn vaak onvoldoende ontwikkeld.

#### **Bevorderende factoren.**

- a. De belangrijkste bevorderende factor wordt gevonden in het feit dat alle geïnterviewde instanties stressproblematiek in de bedrijfstak onderkennen en voornemens zijn het probleem aan te pakken.
- b. Op bedrijfstakniveau wordt de zorg voor een goed arbeidsomstandigheden-beleid vooral gestimuleerd door de enige jaren geleden opgerichte Stichting BGZ Wegvervoer. Deze Stichting heeft een uitgewerkt beleidsprogramma gepubliceerd (1990). Initiatieven van deze Stichting en de bedrijfsvereniging hebben inmiddels geleid tot een collectieve aansluiting bij gezamenlijke bedrijfsgezondheidsdiensten en tot een cursus over werkstress. Evenzo zijn onderzoeksinitiatieven ontplooid om de gezondheidssituatie van de werknemers in de wegvervoer sector beter in kaart te brengen teneinde voorstellen voor gezondheidsbevorderende maatregelen aan bedrijven te kunnen doen. Bundeling van kennis en samenwerking van de meeste betrokkenen in deze stichting lijkt de Stichting BGZ Wegvervoer bij uitstek geschikt te maken als platform voor het tot stand brengen van een opleidingsplan op het niveau van de bedrijfstak.
- c. Binnen de bedrijfstak is er een streven naar kwaliteitsverbetering (o.a. ISO-normering). Dit streven is onlosmakelijk verbonden met betere arbeidsomstandigheden in brede zin. Dit is mede een aanzet om iets aan arbozorg te doen.

- d. Een met het voorgaande punt samenhangende, bevorderende factor is de arbeidsmarktproblematiek van de bedrijfstak. Het is vaak moeilijk om geschikt personeel te vinden, mede omdat naar zeggen het gezondheidsimago van het beroep ongunstig is. 'In dit vak wordt je niet oud', is een veel gebezigde opmerking. Er is de bedrijfstak heel wat aan gelegen dit imago te verbeteren.
- e. De internationalisering van het vervoer heeft tot gevolg dat aan de chauffeur hogere eisen worden gesteld. Dit bevordert het instromen van personeel met een hogere vooropleiding (MBO-niveau). Daarmee kunnen opleidingen verzwaard worden en verbreed worden naar onderwerpen die niet alleen te maken hebben met de vakbekwaamheid, zoals talenkennis, informatisering en veiligheids-, gezondheids- en welzijnsaspecten.
- f. De recente aandacht die de Arbeidsinspectie aan de dag heeft gelegd voor de vervoerssector via de markverkenning zal zeker bevorderend werken voor het ontwikkelen van een arbobeleid bij bedrijven in de bedrijfstak. Hetzelfde geldt voor het van toepassing verklaren van de Arbowet op de sector.

### 5.1 Inleiding

Rekening houdend met de standpunten die in de bedrijfstak zijn geformuleerd, de kenmerken van de bedrijfstak en de in het vorige hoofdstuk genoemde beperkende en bevorderende factoren kunnen nu de mogelijkheden van verdere werksstress-scholing worden besproken. Daarbij is gebruik gemaakt van een stapsgewijze methodiek om voor een bedrijfstak scholing te ontwikkelen (Reiche e.a. 1987) en van de resultaten van een onlangs gepubliceerde studie naar cursussen op het gebied van werksstress in Nederland (Houtman e.a., 1991).

Eerst worden algemene aanbevelingen gedaan. Daarbij komt ook de inhoud van de scholing aan bod en worden eisen aan de scholing en de scholers gesteld (5.2). Vervolgens worden aanbevelingen gedaan op het niveau van de bedrijfstak (5.3) en op het niveau van afzonderlijke bedrijven (5.4).

### 5.2 Algemene aanbevelingen

#### 1. *Plaats de aandacht voor VGW-beleid in een breder kader.*

Omdat arbeidsomstandigheden zorg (nog) niet echt leeft binnen de bedrijfstak lijkt het niet verstandig om de bedrijven alleen met een moreel appel ('een goed arbeidsomstandighedenbeleid is een taak voor elke onderneming') dan wel met een wettelijk appel ('arbobeleid moet van de Arbowerk') te benaderen.

De motivering van een in het ondernemingsbeleid geïntegreerd VGW-beleid zou veel beter kunnen aansluiten bij:

- a. De bestaande problemen zoals die door de bedrijfstak gedefinieerd worden: werk- en rusttijden, ergonomie, planning, werkoverleg.
- b. Het streven naar kwaliteitsverbetering in de bedrijfstak.
- c. Het belang om het imago van de bedrijfstak te verbeteren.
- d. Arbeidsmarktproblemen: betere arbeidsomstandigheden zullen het werk in de bedrijfstak voor meer werknemers aantrekkelijk maken.

- e. De kosten van het ziekteverzuim en de arbeidsongeschiktheid.
  - f. De ontwikkelingen rond de kwaliteitszorg in de bedrijfstak.
2. *Plaats werkstress-scholing in een breder kader: aandacht voor arbeid en gezondheid.*

Scholing op het terrein van werkstress heeft vooral zin als het past binnen een bredere aandacht voor arbeidsomstandigheden in relatie tot gezondheid. Dat bredere kader wordt geboden door de Arbowet. Belangrijke artikelen zijn dan o.a. artikel 3, 4, 6, 7, 10 en 12. Naast de Arbowet geeft ook de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) wettelijke basis aan een beleid voor het voorkomen en bestrijden van stressproblematiek in de bedrijven.

Daarnaast zou scholing op dit terrein moeten passen binnen een meer algemeen scholingsbeleidsplan. Hiertoe zou de Stichting BGZ Wegvervoer in overleg kunnen treden met de scholingsinstituten in de bedrijfstak. Voor het Eigen Vervoer kan de EVO deze rol vervullen, de EVO vervult deze rol naar eigen zeggen reeds.

3. *Ontplooï meer activiteiten op het terrein van werkstress-scholing.*

Daar zijn vier redenen voor.

- a. De bedrijfstak betoont zich immers, zo blijkt uit deze studie, een voorstander van meer scholing.
- b. Door een bedrijfstakgewijze aanpak wordt het niveau van de afzonderlijke, elkaar beconcurrerende ondernemingen overstegen.
- c. Er is slechts een beperkt aantal in aanmerking komende functies: chauffeurs, loodspersoneel, planners, leidinggevend.
- d. Er bestaat een orgaan dat als scholingplatform, of als centraal overlegkader, dienst kan doen: de Stichting BGZ Wegvervoer. De partijen (werkgevers en werknemers) die zijn betrokken bij de Stichting BGZ Wegvervoer hebben het beleidsplan van de Stichting onderschreven, waarin met zoveel woorden een intensivering en verbetering van de scholing wordt nagestreefd. Andere overlegkaders met betrekking tot scholing zijn het CAO-overleg en het CCV. Van de drie genoemde kaders heeft de Stichting BGZ Wegvervoer de voorkeur omdat de scholing direct gerelateerd kan worden aan een breder

VGW-beleid. Voorwaarde is echter wel dat de Stichting beschikt over voldoende onderwijskundige ondersteuning om deze taak te kunnen vervullen.

#### 4. *Ontwikkel scholing op maat per doelgroep.*

Gelet op het voorgaande kan voor de verschillende doelgroepen meer specifiek worden beschreven waarop de scholing zich zal moeten richten. Er worden is de voorkeur aan gegeven dit te doen met behulp van concrete leerdoelen gegeven, omdat daarmee de effecten van de opleiding of cursus het best kunnen worden getoetst. Waar mogelijk is een onderscheid gemaakt naar scholing als onderdeel van een vakopleiding (vooropleiding) en scholing nadat de vakopleiding reeds doorlopen is ('na- of bijscholing').

##### a. Cursussen voor uitvoerenden (chauffeurs en loodspersoneel)

leerdoelen:

- leren omgaan met de eigen werkstressproblematiek
- leren herkennen van stressverschijnselen (in het bijzonder voor nascholing)
- leren herkennen van werkstressrisico's (bijvoorbeeld werktempo, tegenstrijdige taakeisen, onvoldoende overleg)
- leren formuleren van werkstressgebonden problemen (met name voor nascholing)
- het leren aankaarten van (deze) problemen
- inzicht krijgen in een aantal mogelijke oplossingen voor de problemen
- inzicht krijgen in de eigen bijdrage aan deze oplossingen.

##### b. Cursussen voor planners

leerdoelen:

- leren herkennen van werkstress bij zichzelf en bij chauffeurs
- leren hanteren van de eigen werkstressverschijnselen
- leren samen (met chauffeurs en andere betrokkenen) oplossen van problemen (stressoren)
- leren signaleren van risico's voor werkstress
- leren plannen vanuit een mensgerichte invalshoek.
- leren herzien van bestaande planningsprocedures (alleen voor nascholing)

- leren aankaarten van werkstressproblemen in voor hun praktijk gebruikelijke taal bij leidinggevenden

c. Cursussen voor leidinggevenden

leerdoelen:

- leren herkennen van stressverschijnselen (bij henzelf en bij hun medewerkers, zowel op individueel als op groepsniveau)
- leren hanteren van de eigen werkstressverschijnselen
- leren herkennen van stressrisico's in de arbeidssituatie
- leren analyseren van werkstressrisico's in het eigen bedrijf (of: leren hantieren van instrumenten om werkstressrisico's te analyseren)
- leren formuleren van vragen aan deskundigen, waaronder de bedrijfsgezondheidsdienst (in het bijzonder voor nascholing)
- leren (doen) opstellen van een interventieprogramma
- leren formuleren van scholingsbehoeften op het gebied van werkstress (met name voor nascholing)
- vergroten van leidinggevende vaardigheden (met name ook voor nascholing)
- leren houden van effectief werkoverleg (met name ook voor nascholing)

Door de aanwezigheid van bedrijfsgezondheidszorg in het beroepsgoederenvervoer en de tendens tot verdere professionalisering van het sociaal beleid is het ook aan te bevelen cursussen voor arbo-deskundigen te (doen) ontwikkelen.

d. Cursussen voor arbodeskundigen (o.a. personeelsfunctionarissen, bedrijfsgezondheidsdiensten en bedrijfsvereniging) binnen de bedrijfstak.

leerdoelen:

- leren herkennen van werkstressverschijnselen bij anderen, zowel op individueel als op groepsniveau
- leren analyseren van stressrisico's op de werkplek (of: leren gebruiken van instrumenten om werkstressrisico's te analyseren)
- leren interpreteren van ziekteverzuim-, verloop-, en arbeidsongeschiktheidsgegevens.
- leren opstellen en (doen) uitvoeren en (doen) evalueren van interventieprogramma's voor werkstress.

Door de ontwikkelingen in het beroepsgoederenvervoer en de uitbreiding van kennis en vaardigheden om werkstress te bestrijden verdient nascholing op dit punt aanbeveling. Een centrale, initiërende rol zou daarbij weggelegd kunnen zijn voor de Stichting BGZ Wegvervoer.

5. *Stel eisen aan de scholing en de scholers.*

Uit onderzoek van Houtman e.a. (1991) valt af te leiden welke eisen aan de scholing op het terrein van werkstress moet worden gesteld. De belangrijkste punten waarop gelet moet worden zijn:

- Is scholing wel een goede maatregel voor (eventueel een deel van) het probleem?
- Is duidelijk aan welke doelgroep wat wordt aangeboden?
- Zijn er concrete leerdoelen\* geformuleerd?
- Is de cursusinhoud afgestemd op de werkstressproblematiek van het bedrijf of van de bedrijfstak?
- Wordt er een relatie gelegd tussen stress en de Arbowet?
- Wordt aandacht voor stress en arbeidsomstandigheden gezien in het kader van het hele ondernemingsbeleid?
- Vindt er een systematische, schriftelijke evaluatie plaats op het effect van de cursus?
- Wordt er een evaluatieverslag geschreven en aangeboden aan, of doorgesproken met het bedrijf?

Deze eisen hebben uiteraard ook consequenties voor degenen die deze scholing maken en aanbieden, de scholers. Het is daarom belangrijk dat deze scholers:

- goed thuis zijn in de bedrijfstak en haar knelpunten goed kennen
- goed op de hoogte zijn van andere opleidingen in de bedrijfstak en van wat deze aan scholing aanbieden

---

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

- in staat zijn om instrumenten te (laten) hanteren om op bedrijfsniveau risicofactoren en risicogroepen te (laten) identificeren
- in staat zijn een systematische, schriftelijke evaluatie van de cursus uit te voeren.

Hoewel de opsomming niet uitputtend is, valt met deze 'checklist' een goed beeld te krijgen van de betekenis die de cursus voor het bedrijf kan hebben.

### 5.3 Aanbevelingen voor de bedrijfstak

#### 6. *Sluit aan bij bestaande opleidingen in de bedrijfstak.*

Het is aan te bevelen om 'nieuwe scholingsonderwerpen' onder te brengen bij bestaande opleidingen in de bedrijfstak, zowel voor leidinggevendenden, planners, chauffeurs en loodspersoneel.

#### 7. *Overwogen kan worden om eerst de 'scholers te scholen'.*

Vanwege de onbekendheid die de huidige scholingsinstituten hebben met Arbo-wet- aspecten in het algemeen en werkstress in het bijzonder is het gewenst vooraf de onderwijs-ontwikkelaars (dat wil zeggen, degenen die vakopleidingen verzorgen) bij te scholen.

Aldus zouden de bestaande vakopleidingen met behulp van een 'Arbo-cursus' ingevoerd kunnen raken in vraagstukken van arbeidsomstandigheden(beleid) en van werkstress. Een dergelijk initiatief hiertoe zou uit kunnen gaan van de Stichting BGZ Wegvervoer.

Een vergelijkbaar 'scholing van de scholers'-initiatief is recent uitgevoerd in de hout- en meubelindustrie (Maandblad voor Arbeidsomstandigheden, 1991).

#### 8. *Doe ook wat aan 'achterstallig onderhoud'.*

Niet alleen nieuwe, jonge, chauffeurs zijn gebaat bij meer scholing. Scholing kan ook zin hebben voor oudere chauffeurs. Er is, met andere woorden, nogal wat achterstallig onderhoud. Het verdient daarom aanbeveling om korte, praktische cursussen te stimuleren. Dit geldt overigens niet alleen voor chauffeurs, maar deze doelgroep is in omvang nog wel de grootste risicogroep in de bedrijfstak.

9. *Verzamel 'scholingsgegevens'.*

Het is aan te bevelen op het niveau van de bedrijfstak evaluatiegegevens van opleidingen te verzamelen en beschikbaar te laten zijn voor de afzonderlijke bedrijven. De Stichting BGZ Wegvervoer zou zo'n verzamelpunt kunnen zijn.

**5.4      Aanbevelingen voor afzonderlijke bedrijven**

10. *Ontwikkel preventieprogramma's voor afzonderlijke bedrijven.*

Naast scholing gebaseerd op een bedrijfstakbenadering valt te overwegen een stress-preventieprogramma te ontwikkelen voor afzonderlijke bedrijven. Als uitgangspunt kan fungeren de stapsgewijze aanpak van werkstress, conform het Handboek Werkstress (Kompier en Marcelissen, 1990). Aldus kan een 'stress-doorlichting' en een integrale aanpak van werkstress plaatsvinden, waarin scholing een (belangrijke) rol kan spelen. De scholing kan dan enerzijds betrekking hebben op het aanleren van de eerder genoemde systematiek. Anderzijds kan scholing een rol spelen in het leren omgaan met de eigen stressproblematiek.



## LITERATUUR

ALPHEN, A. VAN & F.J.N. NIJHUIS. Gezondheid en welzijn van werknemers in het vervoer. Maastricht, Rijksuniversiteit Limburg, 1989. (Studies bedrijfsgezondheidszorg nr. 3)

ALPHEN, A. VAN & F.J.N. NIJHUIS. Kwaliteit van arbeid in loodsen en distributiecentra. Maastricht, Rijksuniversiteit Limburg, 1990. (Studies Bedrijfsgezondheidszorg nr. 5)

CATZ, F. Werken in de loods. Onderwegreks 4, Utrecht, Vervoersbond F.N.V., 1990.

FINTELMAN, L.F.J. & M.A.J. KOMPIER. De opsporing van bedrijfs- en beroepsgebonden risicogroepen met betrekking tot werkstress. Deel 1: Werkstress: Risicofactoren en risicogroepen in het wegvervoer. Leiden, NIPG-TNO, 1990. (Publ.nr. 90.068)

HOUTMAN, I.L.D., J. DAM, P.A.W. VAN HESSEN, S.G. VAN DEN HEUVEL & M.A.J. KOMPIER. Scholing op het gebied van werkstress; inventarisatie van het scholingsaanbod. Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Directoraat Generaal van de Arbeid, 1991. (S-reeks publicatie in druk)

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

KOOISTRA, S. Nieuwe wegen, over chauffeurs en nieuwe technologie. Amsterdam, F.N.V. Steunpunt Technologie, 1989.

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID. (concept) Marktverkenning Wegvervoer. Den Haag, Directoraat Generaal van de Arbeid, 1990.

OFFERMANS, X.J.M.W. et al. Bedrijfsgezondheidszorg voor het vervoerswezen in Nederland. Gezondheidsrisico's, structuur en inhoud. Den Haag, Directoraat Generaal van de Arbeid, 1988.

REICHE, H.M.J.K.I. et al. Meer en betere scholing; een handreiking voor intensivering van scholing op bedrijfstakniveau. Den Haag, COB/SER, 1987.

RUEBSAET, T.J.M., P.A.M. DEN BOER, P.C.J. SWEERE & H.J.M. VAN DEN TILLAART: de Arbowet in uitvoering; een onderzoek naar ervaringen in de praktijk. Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1988.

SCHNEIDERS, H. Stichting Hout & Meubel timmert met VGW-lespakket aan de weg. Maandblad Arbeidsomstandigheden 67 (1991), 303-306

SMULDERS, P.G.W. & A. BLOEMHOFF. Arbeid, Gezondheid en Welzijn in de toekomst. Toekomstscenario's arbeid en gezondheid, Utrecht/Antwerpen, Bohn Scheltema Holkema, 1991 .

STICHTING BGZ WEGVERVOER. Beleidsplan 1990-1993, Gouda, oktober 1990.

## **BIJLAGEN**

<b>BIJLAGE 1</b>	<b>Beknopt overzicht van oorzaken van werkstress</b>	<b>53</b>
<b>BIJLAGE 2</b>	<b>Stresstaak Stichting Vakopleiding Wegvervoer</b>	<b>57</b>



## **BIJLAGE 1**

### **Beknopt overzicht van oorzaken van werkstress**

**Inleiding**

Over de gezondheid van de medewerkers in relatie tot hun arbeid in de bedrijfstak zijn betrekkelijk veel, vooral recente onderzoeksgegevens voorhanden (zie o.a. overzichten van Van Alphen en Nijhuis, 1989; Fintelman en Kompier, 1990). De kwaliteit van de gegevens is nogal wisselend. Over enkele sectoren in het beroepsgoederenvervoer is weinig bekend, zoals over het eigen vervoer en het vervoer van 'gevaarlijke stoffen'. Over het loodspersoneel is slechts een enkele studie bekend (Van Alphen en Nijhuis, 1990).

De resultaten uit de literatuur worden hieronder samengevat. Oorzaken van werkstress (stressoren) worden daarbij onderscheiden naar de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsvoorwaarden, en de arbeidsverhoudingen. Ook aan de aanwezigheid van voldoende regelmogelijkheden wordt aandacht besteed. De cijfers tussen haakjes verwijzen naar de betreffende literatuur. Deze staat weergegeven in de literatuurlijst bij deze studie.

**Arbeidsinhoud**

Als belangrijkste knelpunten in het werk van de **chauffeur** worden genoemd:

- intensivering van het werk; te veel werk; tijdsdruk (1, 4, 5 en 6);
- te hoog tempo (1);
- tegenstrijdige taakeisen; snel en veilig; omgang met toenemende verkeersintensiteit in relatie tot veilig rijden (4, 5 en 6);
- geringere handelingsvrijheid; geringere taakvariatie en zelfstandigheid als gevolg van nieuwe technologie (1, 5 en 6);
- het omgaan met onbekende (soms gevaarlijke) lading (6).

Voor het **loodspersoneel** komen als belangrijkste knelpunten naar voren:

- hoge werkdruk; hoog werktempo (2, 3);
- omgang met nieuwe technologie door geautomatiseerde logistiek (2, 3);
- eenvoudige, machinegebonden arbeid (2, 3).

### **Arbeidsomstandigheden**

Voor de **chauffeur** geldt:

- onvoldoende ergonomie van de cabine (1, 4 en 6);
- frequent zware voorwerpen tillen en grote krachten uitoefenen bij met name laad- en lossituaties (1, 4 en 6);
- onveiligheid bij laden en lossen (1, 4, 5 en 6);
- werken in weer en wind (1 en 5).

Voor het **loodspersoneel** geldt (2, 3):

- veel fysieke en fysische stressoren (o.a. lawaai, tocht);
- frequent zware voorwerpen tillen en grote krachten uitoefenen bij met name laad- en lossituaties (1, 4 en 6);
- ongunstige werkhouding;
- gevaarlijke situaties.

### **Arbeidsvoorwaarden**

Als belangrijkste knelpunten voor de **chauffeurs** komen naar voren:

- lange werkdagen en werkweken (4 en 5);
- ongunstige werk- en rusttijden; (dubbele) onregelmatigheid (1, 4, 5 en 6);
- geringe loopbaan- en scholingsmogelijkheden (4, 5 en 6);
- gering basisloon; stuk- en premieloon (1, 4, 5 en 6).

Over het **loodspersoneel** zijn de volgende knelpunten bekend:

- geringe beloning, laag scholingsniveau;
- flexibilisering van arbeid: veel tijdelijk personeel, onregelmatige werktijden en ploegendienst (2, 3).

### **Arbeidsverhoudingen**

Ten aanzien van **chauffeurs** zijn de belangrijkste knelpunten:

- er wordt onvoldoende rekening gehouden met de chauffeurs; geringe zeggenschap (1 en 4);
- er is weinig gestructureerd overleg (6);
- toenemend toezicht op het werk door technologie (black box) (5);

- ondervertegenwoordiging van chauffeurs in O.R. (5).

Voor het loodspersoneel geldt:

- gebrek aan informatie van leiding; er wordt onvoldoende geluisterd naar het personeel (2, 3);
- er is geen of niet goed functionerend werkoverleg (2, 3).

### **Regelmogelijkheden**

Alleen de studie van Fintelman en Kompier (1990) gaat expliciet in op de regelmogelijkheden bij **chauffeurs**.

Ten aanzien van de verschillende sectoren in het beroepsgoederenvervoer komen zij tot de volgende bevindingen:

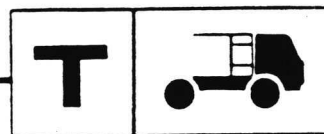
- Beroepsgoederenvervoer binnenland; de chauffeurs hebben weinig mogelijkheden problemen in het werk zelf op te lossen. Over het opnemen van vrije dagen bestaat vaak onzekerheid. De toegenomen verkeersintensiteit beperkt de chauffeur in de mogelijkheid op tijd te rijden. Routes worden strakker gepland, waarbij ook de volgorde van tevoren vastligt.
- Beroepsgoederenvervoer buitenland; in grote lijnen vergelijkbaar met binnenland.
- Eigen vervoer; dit lijkt op de meeste punten vergelijkbaar met het beroepsgoederenvervoer.

### **Nummerverwijzing:**

1. ALPHEN, A. VAN & F.J.N. NIJHUIS. 1989.
2. ALPHEN, A. VAN & F.J.N. NIJHUIS. 1990.
3. CATZ, F. 1990.
4. FINTELMAN, L.F.J. & M.A.J. KOMPIER. 1990.
5. KOOISTRA, S. 1989.
6. MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID, 1990.

## **BIJLAGE 2**

**Stresstaak Stichting Vakopleiding Wegvervoer**



TAAK: Goederenvervoer Nationaal 42

CODE: GVN-42

LEERLING:

KLAS:

ONDERWERP: Stress.

BENODIGDE LEERMIDDELEN:

- Woordenboek Nederlandse taal.

## 1. Inleiding

Ook in de bedrijfstak beroepsgoederenvervoer over de weg komen we "stress-gevallen" tegen.

Denk maar eens aan overspannen chauffeurs. In advertenties waarin planners gevraagd worden, kunnen we zelfs tegenkomen dat de gevraagde man of vrouw "stress-bestendig" moet zijn.

Wat is nu eigenlijk stress?  
Wat kunnen de oorzaken en gevolgen zijn?  
Wat kunnen we er tegen doen?

Op deze vragen hopen we in deze taak een antwoord te geven.

## 2. Wat is dat: stress

Stress is het Engelse woord voor inspanning of druk.

Eigenlijk is stress niets anders dan de manier waarop ons lichaam reageert op bepaalde dingen om ons heen.  
Wat wij stress noemen is eigenlijk niets anders dan dat ons lichaam zich voorbereid op actie.

Bepaalde "onderdelen" worden op scherp gezet; andere zaken worden op "nul" gezet.

Zo zorgen onze hersens ervoor dat:

- a. de stofwisseling sneller gaat = voldoende brandstof aanwezig;
- b. de ademhaling sterker wordt = voldoende zuurstof aanwezig;
- c. de bloeddruk stijgt = brandstof en zuurstof worden snel naar de plaats van bestemming (= de spieren) gebracht;
- d. het hart klopt harder = daardoor kan de bloeddruk stijgen.

Maar tegelijkertijd wordt:

- a. het hongergevoel onderdrukt = geen reactie-tijd verlies;
- b. de afweer tegen ziektekiemen verminderd;
- c. de slaap verdrongen.

Door allerlei oorzaken gaat ons lichaam zich zo instellen op actie (zie paragraaf 3). Op zich is dit een gezond gebeuren.

Zo kunnen we reageren op bijvoorbeeld hitte. Stel, je moet een gedeelte van een uitlaat vervangen. Je weet echter niet, dat de wagen net binnen is gekomen: de pijp is heet! Zo gauw je de hitte bemerkt, reageert je lichaam: je trekt snel je hand terug.

Het probleem is dat het lichaam ook weer moet kunnen ontspannen om weer klaar te kunnen zijn voor een nieuwe actie: een gespannen veer moet eerst ontspannen worden voordat hij weer "opgewonden" kan worden.

Een opeenstapeling van "stress-momenten" zonder ontspanning/afreageren zorgt ervoor dat iemand constant in "alarmtoestand" verkeert. Dit laatste veroorzaakt klachten: slapeloosheid, pijntjes, zenuwachtigheid, soms hartklachten, agressie.

En dan heb je last van stress.

Stress kan positief en negatief werken; plezierig of vervelend zijn.

Bijvoorbeeld:

Leo Eerling en Simon Cholier moeten allebei examen doen. Natuurlijk zijn ze alletwee gespannen.

Voor Eerling werkt de spanning (de stress) positief: hij gaat er eens "extra tegenaan" en probeert zo hoog mogelijke cijfers te behalen.

Voor Cholier werkt de spanning (de stress) negatief: hij kan de druk niet aan en laat de moed zakken. De examenstof krijgt hij niet in zijn hoofd; hij is chagrijnig en op de dag van het examen is hij misselijk en ziek.

Alleen de onplezierige stress levert dus klachten op. Uit de voorbeelden blijkt ook dat niet iedereen gelijk reageert op spanningen.

Eigenlijk hebben we allemaal een zekere stress nodig. Dit zorgt ervoor dat we ons aan kunnen passen aan alle mogelijke prikkels van buitenaf.

Nadat de lat weer 10 cm hoger is gelegd, voelt hij de spanning/moet hij zich weer opnieuw inspannen om over die hoogte te springen.

Vanuit een rustsituatie krijgen we dus prikkels om weer iets te gaan doen. De normale stress maakt, dat we klaar staan om weer iets te gaan doen.

Denk maar eens aan het wachten voor een rood verkeerslicht. Je zit gespannen te wachten op het groene licht.

Opdracht 42.1

Omschrijf met eigen woorden wat stress is.

Opdracht 42.2

Ook jij staat regelmatig onder druk.  
Noem 2 gevallen, waarbij je onder druk moet werken.

Opdracht 42.3

Geef een voorbeeld van positief werkende ("plezierige") stress, waarmee je in je werk te maken hebt.

Opdracht 42.4

Geef een voorbeeld van negatief werkende ("onplezierige") stress, waarmee je in je werk te maken hebt.

### 3. De oorzaken van stress

We kunnen bemerken, dat zodra we op iets gereageerd hebben, de spanning van ons afvalt.

Als je al je rijbewijs hebt, dan weet je dit al.

Het lucht enorm op, als je hoort, dat je geslaagd bent: de spanning (de stress) valt van je af.

Het wordt pas ernstig, als de spanning niet meer wegvalt, als je constant onder druk staat. Kortom: als je je niet meer ontspannen kunt.

Dit komt het meest voor, wanneer je voortdurend met vervelende zaken te maken krijgt.

Die vervelende prikkels zorgen voor niet-prettige stress.

We kunnen 3 oorzaken voor die onplezierige (ziekmakende) stress onderscheiden:

A) prikkels uit de omgeving

Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld lawaai, koude, schokken en trillingen, slaaptekort enz.

B) geestelijke druk

Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld eentonig werk, voortdurend bezig zijn met het halen van goede cijfers in een opleiding die eigenlijk veel te moeilijk voor je is, het nemen van moeilijke beslissingen enz.

C) sociale druk

Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld sterfgevallen, geldproblemen, werkloosheid enz.

Opdracht 42.5

Onplezierige stress wordt veroorzaakt door 3 soorten prikkels.

Bij welke soort horen de volgende zaken:

A) lang achter elkaar ingespannen aan iets werken;

B) zuurstofgebrek;

C) geen werk kunnen vinden.

#### 4. De gevolgen van stress

Stel, je rijdt op een drukke weg.

Links en rechts passeren auto's.

Je moet voortdurend opletten en bent dus voortdurend ingespannen bezig.

's Avonds thuis tintelt en prikkelt alles en ben je doodop. Het komt voor, dat iemand terwijl hij slaapt, nog steeds denkt op weg te zijn en dus stuurbewegingen maakt en met zijn voeten ligt te trappen, alsof hij de pedalen bedient.

Normaal gesproken ontspannen wij ons na zo'n dag.

Maar als je elke dag weer zo'n rit maakt, dan is er soms geen of te weinig tijd voor ontspanning. Je kan in een toestand van stress komen.

GVN-42.09

Bij de geringste lichamelijke inspanning raak je al vermoeid; je slaapt slecht, krijgt last van hoofdpijn of benauwdheid (soms zelfs hartklachten) en volstreekte tegenzin (of zelfs angst) om je werk te doen. Het kan uitdraaien op een complete instorting.

In zo'n situatie spreken van (zwaar) overspannenheid.

Natuurlijk beïnvloedt dit ook je reactie-snelheid wat zeker bij chauffeurs zeer gevaarlijk is.

## 5. Het voorkomen van stress

Niet iedereen reageert gelijk op stress.

De één zal om problemen lachen en ze proberen op te lossen; de ander zal direct in zak en as zitten.

Als mensen langdurig onder stress staan is de mogelijkheid aanwezig dat ze diep wegzakken. Ze kunnen erg onrustig en angstig worden en bij langdurige stress vaak ook depressief worden. Dikwijls raken ze zodanig in de put dat ze pas na 2 tot 5 jaar herstellen. Een enkele keer raakt iemand zodanig overspannen dat het nooit meer goed komt. Welnu, bij de behandeling van stress is het belangrijk eerst de oorzaak te achterhalen.

Rol van medicijnen:

In bepaalde gevallen zullen de genoemde maatregelen aangevuld moeten worden met medicijnen. Veel gebruikte medicijnen bij stress zijn middelen om de onrust overdag wat te beperken, o.a. Valium, Librium, Temesta, Seresta, Unacalm.

Alleen het gebruik van medicijnen is echter onvoldoende omdat zoals gezegd dikwijls ook de situatie moet veranderen. Voor ernstig depressieve mensen komen ook anti-depressiva in aanmerking om hen uit de put te halen.

Samenvattend kan men stellen dat ieder mens onder druk staat. Een gezonde druk leidt tot gezonde reactie. Overmatige druk tot stress. En daarbij zal men altijd in het achterhoofd moeten hebben dat de draaglast en draagkracht van niet ieder mens dezelfde zijn.

Aangezien we allemaal onder druk staan is stress eigenlijk niet te voorkomen.

Wel kunnen we de gevolgen van overmatige stress tegengaan.

Niet door alcohol, drugs of veel eten; maar door je na een inspannende bezigheid goed te ontspannen.

Goed ontspannen wil niet zeggen onderuit voor de t.v. zakken, maar je eens goed uitleven in bijvoorbeeld sport of muziek.

Kortom: eens iets heel anders gaan doen. Ontspanning door inspanning dus. Dit bevordert je conditie waardoor je weer beter bestand raakt tegen overmatige belastingen.

Daarnaast kun je proberen de oorzaak van je stress aan te pakken.

#### Opdracht 42.6

Zoek in een woordenboek de betekenis op van:

A) depressief

B) anti-depressiva

#### Opdracht 42.7

Verklaar, waarom je je beter kunt ontspannen door aan sport te doen.

Dit is immers toch inspannend?

Opdracht 42.8

Schrijf eens op, hoe jij je ontspant.



Reprografie NIPG-TNO  
Projectnummer: 5015