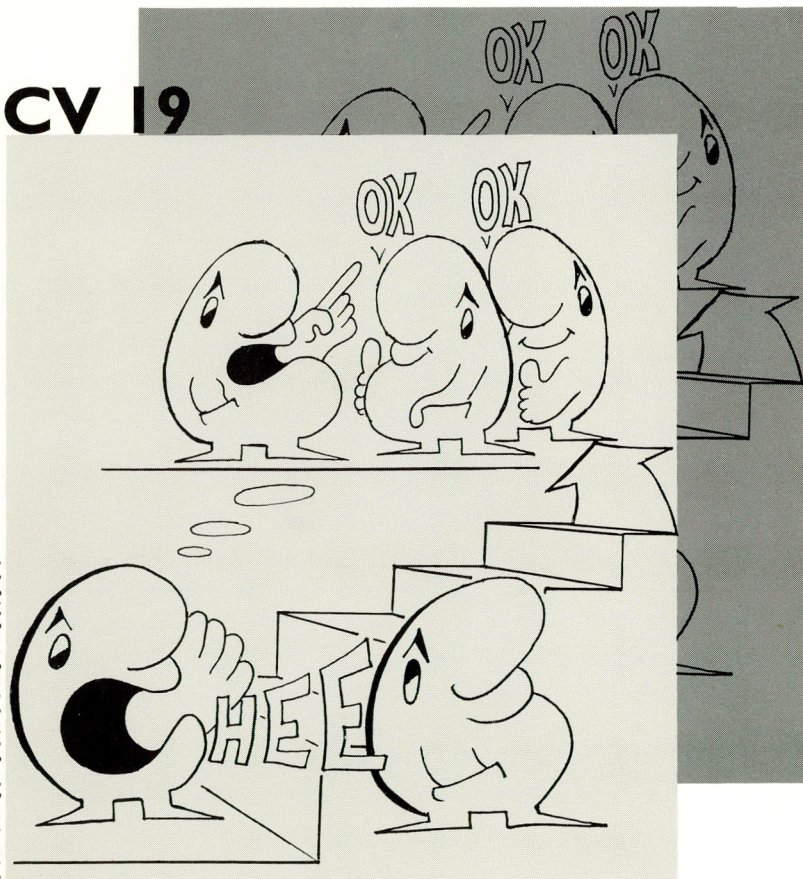


Lichamelijke belasting — en arbeid

Een stapsgewijze aanpak voor voorlichting

— **CV 19**



Lichamelijke belasting en arbeid

Een stapsgewijze aanpak voor voorlichting

**I.J.M. Urlings
E.C.M.P. Lourijsen
P. Vink**

Uitgevoerd in opdracht van het Directoraat-Generaal
van de Arbeid door het Nederlands Instituut voor
Preventieve Gezondheidszorg TNO

Concept-voorlichtingsblad

Eerste druk 1991

CIP-Gegevens Koninklijke Bibliotheek, Den Haag

Urlings, I.J.M.

Lichamelijke belasting en arbeid: een stapsgewijze aanpak voor voorlichting /
auteurs: I.J.M. Urlings, E.C.M.P. Lourijsen, P. Vink. - Den Haag: Directoraat-Generaal
van de Arbeid van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. - Ill. -
(Concept voorlichtingsblad / Arbeidsinspectie, ISSN 0921-920X ; CV 19)
Uitgevoerd in opdracht van het Directoraat-Generaal van de Arbeid door het
Nederlands Instituut voor Preventieve Gezondheidszorg TNO. - Met lit. opg.
ISBN 90-5307-187-3

Trefw.: gezondheidsvoorlichting / arbeidsomstandigheden.

Inhoudsopgave

	pagina
Voorwoord	5
Hoe deze handleiding te gebruiken	7
Introductie	8
• Wat is voorlichting?	9
• Voorlichting bij de preventie van klachten aan het bewegingsapparaat	9
• Wettelijk kader	10
• Enkele relevante theorieën en modellen van voorlichting	11
Het voorlichtingsproces in stappen	17
STAP 1	
Analyse van het probleem en inhoud van de voorlichting	22
• Hoe te beginnen?	24
• Beschrijving van de problematiek	25
• Keuze van het probleem	26
• Zoeken naar de oorzaken van het probleem	27
• Van oorzaak naar oplossing	29
• Enkele voorbeelden van oplossingen en gedragsalternatieven	30
• Prioriteiten stellen: welke gedragsfactoren en welke oplossingen?	32
• Achtergronden van het oude en nieuwe gedrag	34
• Doelen en subdoelen	35
STAP 2	
Vorbereidingen voor de voorlichting	37
• De slaagkans van een voorlichtingsprogramma	38
• Samenwerking met betrokkenen	39
• Aandachtspunten bij de invoering	40
STAP 3	
Selecteren van methoden voor de voorlichting	42
Randvoorwaarden	43
Voorlichtingsmethoden	44
Bestaand materiaal of nieuw?	45

Pretesten van voorlichtingsmateriaal	46
Keuze van de methode	49
Programma- en tijdsplanning	50

STAP 4

Het uitvoeren van de voorlichting	53
Vorbereiding voor de introductie	54
Proces-evaluatie	54

STAP 5

Evaluatie van de voorlichting	57
Waarom evaluatie?	59
Wanneer evalueren?	60
Hoe te evalueren?	62
Afronding en eventueel bijstelling van de voorlichting	63

Adressen en instanties	65
-------------------------------	----

Relevante literatuur	68
-----------------------------	----

Voorwoord

Een groot deel van een mensenleven bestaat uit het verrichten van betaalde danwel onbetaalde arbeid. Tijdens het uitvoeren van arbeidstaken wordt de mens geconfronteerd met allerlei gezondheidsbedreigende factoren, die op hun beurt aanleiding kunnen zijn tot schade aan de gezondheid. De tol die hiervoor betaald moet worden is hoog persoonlijk leed en het onvermogen arbeid te verrichten in de vorm van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid.

Eén van de gezondheidsbedreigende factoren is verkeerde of overmatige lichamelijke belasting tijdens arbeid. Circa éénderde van het totale aantal nieuwe arbeidsongeschikten valt binnen de categorie "klachten van het bewegingsapparaat". Een aanzienlijk deel van die klachten wordt veroorzaakt door factoren in de arbeidssituatie.

Teneinde de problematiek op een positieve wijze te beïnvloeden is het ontwikkelen van activiteiten met een preventief oogmerk van groot belang. Naast werkplek-(her)ontwerp en het gebruik van hulpmiddelen is één van deze activiteiten het geven van voorlichting aan de betrokkenen.

In opdracht van het Directoraat Generaal van de Arbeid van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is door het Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg, het N.I.P.G.-T.N.O., een stappenplan ten behoeve van het geven van voorlichting ontwikkeld. Deze handleiding beoogt een houvast te bieden om op een systematische wijze gestalte te geven aan voorlichting. In eerste instantie zullen personen werkzaam in de (bedrijfs)gezondheidszorg (artsen, fysiotherapeuten, oefentherapeuten, verpleegkundigen en veiligheidskundigen) de handleiding kunnen gebruiken. Daarnaast zullen diegenen die zich niet-beroepsmatig met de problematiek bezighouden, maar wel terdege betrokken zijn (leden O.R. en V.G.W.-commissies), veel waardevolle informatie vinden in dit blad.

Ofschoon de handleiding primair aanknopingspunten biedt voor het geven van voorlichting op het terrein van lichamelijke belasting, is de aangeboden systematische aanpak zeer goed bruikbaar op andersoortige gebieden waarover voorlichting gegeven dient te worden.

Bij het tot stand komen van dit concept-voorlichtingsblad is dankbaar gebruik gemaakt van de suggesties van de leden van de begeleidingscommissie: drs. W.P. Zijlstra (vz, SZW/DGA), drs. C.G. Groothuis (SZW/CDVBD),

mw. ir. A. van Burg (Landelijk Centrum GVO) en drs. I.H.J. Ponsioen (PTT/BGD).

Deze uitgave heeft het karakter gekregen van een Concept-Voorlichtingsblad. Dit betekent dat suggesties voor verbeteringen en aanvullingen gaarne tegemoet worden gezien. Reacties kunnen tot 1 april 1992 worden gestuurd naar de Directeur Gezondheid van het Directoraat Generaal van de Arbeid, Postbus 90804, 2509 LV Den Haag. Deze reacties zullen worden verwerkt in de definitieve versie.

Leiden/Den Haag juni 1991

Hoe deze handleiding te gebruiken

Het komt voor dat men voorlichting ter preventie van klachten aan het bewegingsapparaat invult als "kennis over het bewegingsapparaat aandragen". Een les over de anatomie van de wervelkolom is echter zinloos, wanneer deze niet ingebed is in een plan. Wanneer daadwerkelijk iets aan preventie middels voorlichting gedaan moet worden, is een planmatige aanpak nodig.

In dit boekje worden verschillende stappen voor het opzetten en uitvoeren van voorlichting beschreven. Dat wil zeggen dat telkens aangegeven wordt wanneer wat door wie en hoe gedaan kan worden. Soms kan het doorlopen van een deel van de stappen voldoende zijn. Wat we willen benadrukken is dat voorlichting altijd een systematische aanpak vereist. Daartoe zijn een aantal stappen in een bepaalde volgorde nodig, wil die voorlichting ook daadwerkelijk effect kunnen sorteren. Voorafgaand aan het stappenplan bieden wij u een kort overzicht over wát voorlichting is, in welk kader dit te plaatsen is en welke theoretische uitgangspunten wij voor de hier beschreven voorlichting gehanteerd hebben.

Een overzicht van alle stappen in de voorlichting wordt gegeven in het hoofdstuk getiteld 'Het voorlichtingsproces in stappen'. Dit kunt u gemakkelijk kopiëren en bijvoorbeeld gebruiken bij het bespreken van uw voorlichtingsplannen met de leidinggevenden of de werknemers.

Elke stap wordt in één van de volgende hoofdstukken uitgewerkt en biedt u hulp bij het selecteren van die zaken die u nodig heeft bij de specifieke taken die u in het kader van de voorlichting te vervullen heeft. Diverse checklists en vragen zijn in het boekje opgenomen om te helpen bij het aanscherpen van de voorlichtingsvraag en de taken die u moet uitvoeren. Voor meer specifieke informatie, vragenlijsten en voorlichtingsmateriaal is achter in het boekje een aantal adressen en instanties genoemd waar u terecht kunt.

Introductie

- **Wat is voorlichting?**
- **Voorlichting bij de preventie van klachten aan het bewegingsapparaat**
- **Wettelijk kader**
- **Enkele relevante theorieën en modellen van voorlichting**

Introductie

Wat is voorlichting?

Het is moeilijk één antwoord te geven op de vraag wat voorlichting is. Voorlichting vindt plaats op de meest uiteenlopende terreinen en met heel verschillende doelstellingen. Gezondheidsvoorlichting richt zich op het beïnvloeden van gedrag van mensen voorzover dat gedrag van invloed is op hun gezondheid. Uitgangspunt daarbij is dat mensen ook zelf kunnen bijdragen aan hun gezondheid en die van anderen. De volgende kenmerken zijn typerend voor gezondheidsvoorlichting:

1. het betreft een gezondheidsprobleem waarbij het **gedrag** van de betrokkenen belangrijk is;
2. er wordt zorgvuldig gekeken naar de **achtergronden** (determinanten) van het gedrag;
3. pogingen worden gedaan om het gedrag te **beïnvloeden**, met name door de betrokkenen te **motiveren** tot ander gedrag;
4. de effecten van die beïnvloedingspogingen worden zo goed mogelijk **geëvalueerd**, zodat verbeteringen kunnen worden aangebracht.

Deze cyclus van voorlichtingsactiviteiten heeft als doel om het gezondheidsprobleem, dat de aanleiding vormt, voor zover mogelijk op te lossen.

Voorlichting bij de preventie van klachten aan het bewegingsapparaat

Dit boekje gaat over voorlichting als middel om aandoeningen aan het bewegingsapparaat te verminderen in de arbeidssituatie. Dit zijn aandoeningen aan botten, spieren, pezen en gewrichten, die deels door de arbeid veroorzaakt kunnen zijn. Er zijn diverse preventieve en curatieve maatregelen om beroepsgebonden aandoeningen van het bewegingsapparaat te reduceren. Daarbij kunt u denken aan:

- ergonomisch/technische of organisatorische verbeteringen van de werksituatie, zoals instelbare stoelen, werkplekken, of betere verhouding rust-werk-tijden;
- bedrijfsgeneeskundige begeleiding, zoals het bewaken van de verhouding belasting/belastbaarheid zodat een werknemer niet door te zwaar werk rug- of andere klachten krijgt;
- gezondheidsvoorlichting (en -instructie) gericht op werknemers en andere betrokkenen om hen te motiveren op een gezonde wijze om te gaan met hun houdings- en bewegingsapparaat.

Als basis voor preventieve maatregelen heeft u kennis nodig van risico-factoren in

de werksituatie. Daarnaast heeft u inzicht nodig in de individuele gedragsfactoren die met deze problemen samenhangen. Met name deze laatste factoren zijn voor een voorlichtingsbenadering aan werknemers van groot belang. Als bijvoorbeeld blijkt dat gedrag grotendeels door technische, ergonomische of organisatorische knelpunten wordt bepaald, dan heeft gezondheidsvoorlichting aan werknemers weinig zin. Wel zou u dan de werknemers kunnen voorlichten om dit soort knelpunten te leren signaleren en hoe zij daarbij hulp kunnen vragen. Het accent dient dan echter in eerste instantie te liggen op het oplossen van genoemde knelpunten. Ook daarbij kan voorlichting weer een belangrijke rol spelen, maar u heeft dan een andere doelgroep: namelijk werkgevers, leidinggevenden of ondernemingsraden.

Wettelijk kader

In de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) is een aantal bepalingen opgenomen die in dit kader van belang zijn. In de kaders worden de artikelen 6, 7, 8 en 12 die expliciet aandacht besteden aan 'voorlichting en onderricht' nader toegelicht.

In artikel 6 wordt de werkgever verplicht doeltreffend en specifiek op de taakvervulling gericht, voorlichting en onderricht te geven aan werknemers. Doeltreffend heeft hier zowel betrekking op de inhoud als de wijze van kennisoverdracht. Bij indiensttreding en zonodig vaker, bijvoorbeeld bij wijzigingen in de arbeid, de taken of de daaraan verbonden gevaren, moeten zij ingelicht of geïnstrueerd worden. De bedoeling is dat werknemers voldoende inzicht krijgen over:

- de aard van de werkzaamheden;
- de daaraan verbonden gevaren en gezondheidsrisico's;
- de maatregelen, voorschriften en middelen die erop gericht zijn deze te voorkomen of te beperken.

Het plan is te beginnen met voorlichting en onderricht aan de doelgroepen nieuwe werknemers en werknemers die de grootste risico's lopen.

Artikel 7 en 8 zijn de enige artikelen in de Arbowet waarin speciaal aandacht is besteed aan een aparte doelgroep, namelijk de jeugdige werknemers. Het verzorgen van voorlichting en onderricht is nu niet alleen verplicht als dit nodig is vanwege veranderingen in de arbeidssituatie, maar ook met het oog op de persoon van de jeugdige werknemer. De werkgever dient er voorts voor te zorgen dat de wijze waarop een jeugdige werknemer bij de arbeid wordt betrokken bevorderlijk is voor diens vorming. De wetgever kan in sommige categorieën van bedrijven of inrichtingen met veel jongere werknemers eisen dat een speciaal gekwalificeerde mentor wordt benoemd met ondermeer een voorlichtingstaak ten dienste van jeugdige werknemers alsmede van personen jonger dan 18 jaar die overwegen bij die organisaties te gaan werken. Het bevorderen van het leer- en vormingsproces hoort ook tot zijn taak.

In artikel 12 staan bepalingen t.a.v. de verantwoordelijkheden van de werknemers met betrekking tot voorlichting en onderricht. Zij zijn verplicht mee te werken aan de instructie of voorlichting die voor hen is georganiseerd. In relatie tot het voorkómen van problematiek van het bewegingsapparaat staan in dit artikel een aantal bepalingen die relevant zijn. Het betreft bepalingen die ingaan op het juiste gebruik van machines, transportmiddelen of andere hulpmiddelen. Uit de toelichtingen blijkt dat informatie daartoe kan worden ontleend aan gebruiksaanwijzingen, P-bladen, wettelijke voorschriften of aan de vakopleiding of instructies van de werkgever of deskundige diensten.

Enkele relevante theorieën en modellen van voorlichting

Systematische en planmatige voorlichting is gebaseerd op verschillende theorieën en communicatiemodellen.

In dit stukje willen we u een aantal van die theorieën en modellen laten zien die voor voorlichting van belang kunnen zijn. Met name de hier beschreven theorieën zijn de basis geweest bij het opzetten van dit boekje. Voor meer diepgaande informatie over deze theorieën en modellen willen we u verwijzen naar de betreffende literatuur (zie literatuurlijst achter in het boekje).

Model voor gedragsverandering door voorlichting (Kok, 1987)

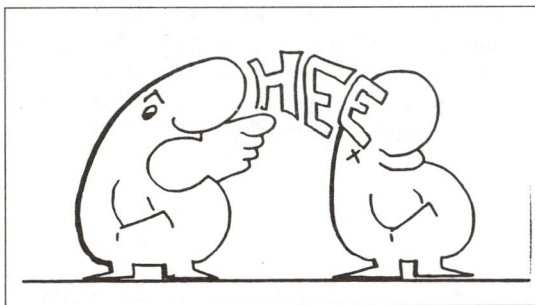
De eerste theorie van Kok gaat over het tot stand komen van gedragsverandering.



Gedragsverandering door voorlichting komt meestal niet in één keer tot stand. Om tot een blijvende gedragsverandering te komen doorlopen mensen een aantal fasen. U als voorlichter dient uw voorlichting hier op af te stemmen. Stel dat u voorlichting geeft met het doel dat werknemers hun werkplek op een ergonomisch juiste wijze instellen.

Het proces om deze gedragsverandering te bereiken kan er als volgt uitzien:

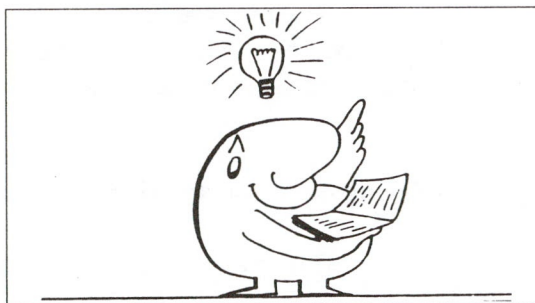
Fase 1: Aandacht



Allereerst dient u de **aandacht** van de werknemers te trekken voor het leren instellen van de werkplek. Dat betekent dat u moet weten hoe deze personen het beste aangesproken kunnen worden, via welke weg/methode. Als werknemers zich er niet van bewust zijn dat ze hun werkplek

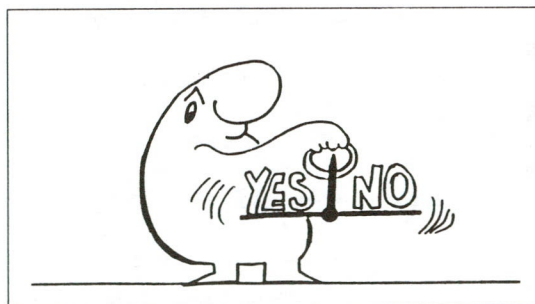
zelf kunnen instellen om rugklachten te voorkomen, zullen ze zich niet gauw blootstellen aan dergelijke voorlichting. Dat heeft ook te maken met selectieve aandacht; je staat meer open voor dingen waarin je geïnteresseerd bent.

Fase 2: Begrip



Vervolgens moet de voorlichting die u geeft over het instellen van de werkplek te **begrijpen** zijn voor degenen voor wie het bedoeld is. Dat vergt van u inzicht in het begripsniveau van de voor te lichten personen.

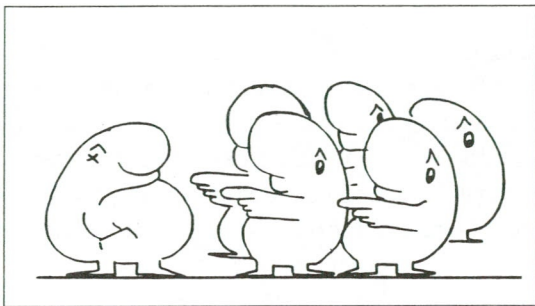
Fase 3: Opvatting



Als de informatie begrepen is, verandert daarmee nog niet meteen het gedrag. Eerst zullen de voorgelichten een **afweging maken van voor- en nadelen** van het nieuwe gedrag dat van ze gevraagd wordt en van het huidige gedrag. Indien ze meer voordelen dan nadelen

zien van het nieuwe gedrag zullen ze in eerste instantie hun opvattingen veranderen, bijvoorbeeld door positief tegenover de informatie over werkplekinstelling te staan.

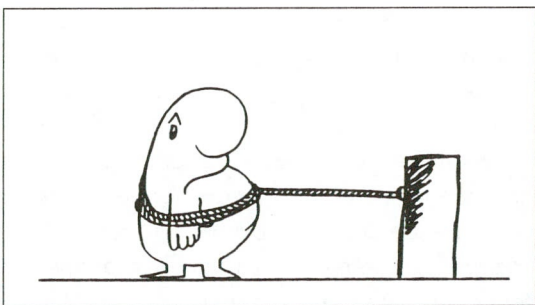
Fase 4: Voornemen



instellen van werkplekken, dan kan dat stimulerend werken. Echter, leidinggevenden of collega's kunnen ook een negatieve invloed daarop hebben, waardoor iemands voornemen verandert in 'het maar niet zo doen'.

Daarna volgt nog een fase van verandering in het **voornemen** om de werkplek in te stellen conform de informatie. Deze wordt voornamelijk bepaald door de invloed uit de sociale omgeving. Stel dat de leidinggevenden erg positief staan ten opzichte van het juist

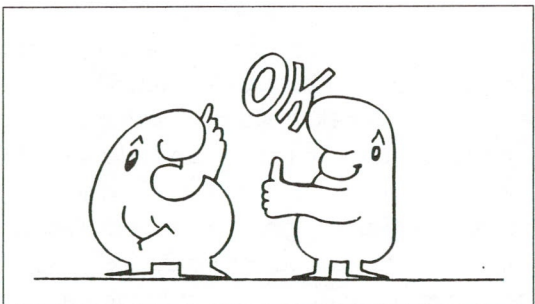
Fase 5: Gedrag



het natuurlijk op. Bovendien kunnen ze daardoor gefrustreerd raken: ze weten hoe het eigenlijk zou moeten, maar ze kunnen het zelf niet zo doen. U zou zich wat betreft de mogelijke bevorderende en belemmerende factoren liefst voordat u de voorlichting geeft goed op de hoogte moeten stellen. Dat kan soms betekenen dat u eerst de belemmerende factoren dient aan te pakken voordat u met de voorlichting verder gaat.

Het **gedrag verandert** pas als het ook daadwerkelijk mogelijk is om het te veranderen. Bijvoorbeeld: stel dat u aan alle werknemers duidelijk gemaakt heeft hoe ze hun werkplek kunnen instellen, maar een aantal van hen heeft géén instelmogelijkheden, dan houdt

Fase 6: Gedragsbehoud



werknemers dan ook regelmatig feedback te krijgen. Feedback in de zin van positieve ervaringen opdoen, regelmatig van leidinggevenden of anderen te horen krijgen dat ze het goed doen, maar ook regelmatig een herhaling van informatie (op verschillende wijzen) ter herinnering.

Als het gedrag veranderd is, dat wil zeggen: de werknemers stellen nu zelf hun werkplek goed in, betekent dit nog niet dat dat ook zo blijft. Zoals bekend, vallen mensen nogal eens terug in hun oude gewoonten. Om dat nieuw verworven gedrag te kunnen **volhouden** dienen de

Doelgroepbenadering (De Boer, 1987)

De tweede theorie behandelt de wijze van benaderen van de doelgroepen.

Als voorlichter kunt u zich niet op iedereen richten. U moet dus een keuze maken op wie u zich gaat richten, ofwel wie de doelgroep van uw voorlichting zal zijn.

Vaak worden groepen onderscheiden, zoals groepen waar een verhoogd risico op een bepaalde aandoening is of groepen die eenzelfde aantal kenmerken hebben (wat betreft bijvoorbeeld leeftijd of soort werk dat ze doen). Dit onderscheiden van groepen noemt men 'doelgroepsegmentatie'.

Doelgroepen zijn in eerste instantie te onderscheiden naar de aanwezigheid en aard van de problemen, interesses en/of kenmerken die hen tot een 'risicogroep' maken. In tweede instantie zijn de meer demografische gegevens als leeftijd, geslacht, opleiding enzovoorts interessant.

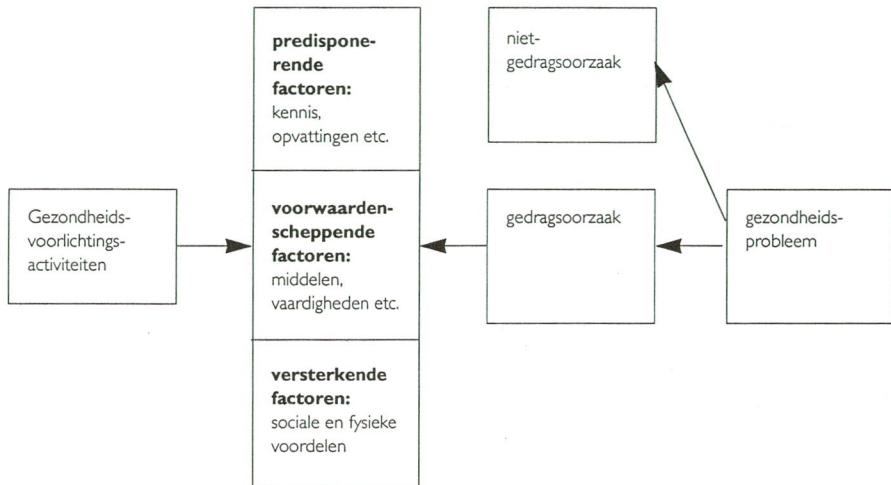
Bijvoorbeeld:

In dit bedrijf is een aantal verschillende afdelingen: een computerafdeling met 10 computerdeskundigen, een administratieve afdeling met 20 medewerkers en een productieafdeling met 100 medewerkers. Op de computerafdeling komen vrij veel nek-en schouderklachten voor vanwege het vele zittende werk achter de computer. Op de administratieve afdeling komen soortgelijke klachten voor vanwege het vele tekstverwerken. En op de productieafdeling komen veel rugklachten voor vanwege het de draaiende bukbewegingen en het voorovergebogen werken. Elke afdeling kent zo zijn eigen problemen. Zo kunnen in dit geval drie verschillende doelgroepen gekozen worden, of één of twee van die groepen. Elke groep vergt echter een andere benadering: het werk is zeer verschillend van aard, maar ook het opleidingsniveau en de mogelijke interesses van deze beroepsgroepen. Een computerdeskundige kan op een veel hoger abstractieniveau aangesproken worden dan de produktiemedewerker. Deze zal meer behoefte hebben aan hele duidelijke en zeer concrete informatie. Daarnaast zullen de jongere werknemers zich door andere zaken aangesproken kunnen voelen in vergelijking tot de oudere werknemers. Onderscheid kan ook bestaan tussen de vrouwelijke en de mannelijke werknemers.

Een ander aspect is het communicatiekanaal dat de doelgroep gebruikt en de bron door wie men zich laten informeren. U zult moeten weten langs welk 'kanaal' en via welke 'bron' u de doelgroep kunt bereiken. Daarmee wordt bedoeld dat de ene groep zich liever laat voorlichten door een zogenaamde deskundige, bijvoorbeeld een arts, terwijl een andere groep liever door de direct-leidinggevende voorgelicht wil worden. Het kanaal kan ook betrekking hebben op middelen, zoals een werkoverleg, mondelinge of schriftelijke voorlichting etc. Telkens geldt dat inzicht moet worden verkregen in het kennen, kunnen en willen van de doelgroep ten aanzien van het gedrag dat van hen gevraagd wordt.

Planningsmodellen (Green et al., 1980)

Eén van de meest bekende planningsmodellen voor gezondheidsvoorlichting is het PRECEDE-model (Predisposing, Reinforcing and Enabling Causes in Educational Diagnosis and Evaluation). Zie het volgende model:



In dit model wordt uitgegaan van een gezondheidsprobleem, waarbij in eerste instantie gekeken wordt of het met gedrag te maken heeft. Bijvoorbeeld rugklachten die te maken hebben met een verkeerde voorovergebogen houding bij het bukken. Zo ja, dan geeft het model een benadering voor de planning van de voorlichting waarbij een aantal factoren wordt onderzocht die bijdragen aan het veranderen van dat gedrag, in dit geval het voorovergebogen bukken. Deze zijn:

- **predisponerende factoren:** zoals kennis over het bewegingsapparaat, opvattingen zoals 'het voorovergebogen bukken gaat sneller en kost minder energie'. Deze factoren bepalen of iemand gemotiveerd zal zijn tot verandering, bijvoorbeeld om de knieën te buigen voor het bukken;
- **voorwaardenscheppende factoren:** zoals de beschikbaarheid en bereikbaarheid van middelen om op een andere wijze te kunnen bukken (onder andere de werkplekinrichting of de inhoud van de taak). Daarbij zijn ook de persoonlijke vaardigheden van belang, dat wil zeggen dat de persoon geïnstrueerd moet zijn hoé het anders kan.
- **versterkende factoren:** de positieve effecten van het door de knieën bukken moeten wel ervaren worden wil dit bukgedrag zo vertoond en volgehouden worden. Dit soort effecten kunnen gelegen zijn in het krijgen van complimenten van bijvoorbeeld leidinggevenden dat zó goed gebukt wordt, maar moeten ook lichamelijk voelbaar worden.

Deze factoren geven aan dat naar de persoon in de context van zijn omgeving gekeken moet worden. Gezondheidsvoorlichting dient zich dan ook op alle drie de factoren te richten wil het gedrag veranderd kunnen worden.

Diffusie van innovaties (Rogers, 1983)

Rogers beschrijft het proces waarmee nieuwe producten of ideeën geïntroduceerd en verspreid kunnen worden bij de doelgroep. Dit proces geldt ook voor het introduceren van een nieuwe tilmethode bij verpleegkundigen. Of de boodschap, in dit geval een andere tilmethode, geaccepteerd wordt hangt af van het feit of de verpleegkundigen:

- er voordeel in zien: daarbij kunnen ze een afweging maken van plus- en minpunten van hun huidige tiltechnieken in vergelijking met de nieuwe aan te leren methode. Als ze er direct, of op korte termijn voordeel van verwachten zullen ze de nieuwe tilmethode eerder accepteren;
- de boodschap in overeenstemming vinden met hun behoeften en bestaande normen, waarden en ervaringen: als de verpleegkundigen rugklachten hebben bij de oude werkwijze, of vinden dat ze de patiënten te veel vermoeien met de oude tiltechnieken, zullen ze eerder een nieuwe tilmethode willen proberen;
- het gemakkelijk of moeilijk vinden om te begrijpen of uit te voeren: de verpleegkundigen moeten een goede instructie krijgen om de nieuwe tilmethode op de juiste wijze uit te voeren. Als de instructie en wijze van tillen niet al te complex zijn zullen ze de methode eerder toepassen;
- het gedrag (of vernieuwing) kunnen uitproberen: als de verpleegkundigen in een aantal oefensessies de nieuwe tilmethode kunnen uitproberen, of gedurende een bepaalde periode dit op de afdeling kunnen uitproberen zullen ze eerder de nieuwe methode accepteren;
- het gevoel hebben dat de tilmethode ook als positief gezien wordt door anderen (voor hen belangrijke personen): voor de verpleegkundigen kunnen dat zowel de patiënten zijn die het prettiger vinden zo getild te worden, of de afdelingshoofden die het een efficiëntere wijze van tillen vinden.

Als rekening wordt gehouden met deze 'acceptatie-voorwaarden' kan de voorlichting eerder het doel, namelijk gedragsverandering, bereiken.

Het voorlichtingsproces in stappen

- **Stap 1: Analyse van het probleem en inhoud van de voorlichting**
- **Stap 2: Voorbereidingen voor de voorlichting**
- **Stap 3: Selecteren van methoden van voorlichting**
- **Stap 4: Uitvoeren van de voorlichting**
- **Stap 5: Evalueren van de voorlichting**

Het voorlichtingsproces in stappen

Om tot optimale voorlichting te komen dient u een aantal stappen te doorlopen. Iedere stap vormt een onderdeel van het plan voor de voorlichting. Dit stappenplan ziet er als volgt uit:

1. Analyse van het probleem en inhoud van de voorlichting
2. Voorbereidingen voor de voorlichting
3. Selecteren van methoden van voorlichting
4. Uitvoeren van de voorlichting
5. Evalueren van de voorlichting

Elk van de 5 stappen wordt in dit hoofdstuk kort toegelicht om u een overzicht te geven van deze benadering van voorlichting. De hoofdstukken hierna gaan meer in detail in op elk van deze stappen.

De afgebeelde stappen geven een ideaal proces weer. Dit vereist vaak meer tijd en geld dan uw organisatie of bedrijf wellicht kan of wil besteden aan voorlichting. Alle stappen zijn bovendien niet altijd mogelijk of nodig. Echter het zorgvuldig doorlopen van alle stappen voor het opzetten van de voorlichting is zinvol, met name om zeker te zijn dat u niet iets vergeet en dat u op een systematische manier bezig bent. Na de vijfde stap (evaluatie) kan het zijn dat u weer opnieuw één of meer van de voorafgaande stappen moet doorlopen. Het opzetten van voorlichting moet steeds gezien worden als een cyclisch proces, waarbij telkens aanpassingen gedaan kunnen of moeten worden.

Stap 1 **Analyse van het probleem en inhoud van de voorlichting**

In de eerste stap wordt onderzocht wat de omvang en ernst van het gezondheidsprobleem (bijvoorbeeld rugklachten) is. Daarnaast wordt in deze fase onderzocht of er een relatie bestaat tussen het gezondheidsprobleem en het gedrag (bijvoorbeeld voorovergebogen bukken). Dit is noodzakelijk om na te gaan of voorlichting een nuttige aanpak kan zijn van dat probleem. Tevens wordt gezocht naar gedragsoplossingen voor het probleem (zoals door de knieën gaan). Het huidige en het gewenste (nieuwe) gedrag dient nader onderzocht te worden om invulling te kunnen geven aan de voorlichting. Het nagaan van de

achtergronden van het gedrag (ook wel determinanten genoemd) staat in deze fase centraal. De determinanten van het gedrag verklaren waarom mensen zich gedragen zoals ze dat doen. Door nu de determinanten van het gedrag te beïnvloeden is het te verwachten dat het gedrag ook beïnvloed c.q. veranderd wordt. De determinanten van gedrag kunnen zeer divers zijn en zijn in drie typen te onderscheiden:

- predisponerende factoren, zoals kennis, opvattingen, attitudes en waarden en normen;
- voorwaardenscheppende factoren, mogelijkheden voor gedrag, zoals persoonlijke vaardigheden, middelen en faciliteiten;
- versterkende factoren, zoals beloning en bestraffing voor het gedrag door personen uit de directe omgeving (collega's, werkgever, partners, ouders) of merkbare voordelen voor de persoon zelf (minder klachten).

Hoofdvragen in deze stap:

- welke houdings- en bewegingsproblemen en gezondheidsklachten zijn er?
- welk probleem verdient prioriteit voor aanpak?
- welke gedragsoorzaken zijn er en welke pakken we aan?
- wat zijn de achtergronden van het oude en nieuwe gedrag?
- wat wordt de doelstelling en wie vormen de doelgroep?

Vanaf deze eerste stap die wordt beschreven, gaan we er vanuit dat het aan te pakken probleem géén ergonomisch of organisatorisch probleem is, dat de werkplek al verbeterd is of dat dit al gaat gebeuren.

Stap 2 Voorbereidingen voor de voorlichting

In deze stap wordt een aantal voorwaardelijke aspecten aan de orde gesteld die noodzakelijk zijn voor het welslagen van de voorlichting.

Het is erg belangrijk dat u zich een aantal zaken goed van tevoren realiseert voordat u aan de slag gaat met het treffen van daadwerkelijke voorbereidingen voor de voorlichting. Om u daarbij behulpzaam te zijn hebben we een aantal van die voorwaardelijke factoren beschreven, zoals de slaagkans van een voorlichtingsprogramma, de rol van samenwerking met betrokkenen en enkele aandachtspunten voorafgaand aan het invoeren van een voorlichtingsprogramma.

Hoofdvragen in deze stap:

- zijn in het bedrijf de randvoorwaarden aanwezig om de kans van slagen van de voorlichting te waarborgen?
- is het zinnig om een voorlichtingsprogramma op te zetten?
- welke personen moeten bij de voorlichting betrokken worden?

Stap 3

Selecteren van methoden van voorlichting

De beslissingen die genomen worden in stap 1 en 2 leiden u in deze stap bij het selecteren van de geschikte communicatiekanalen en methoden voor de voorlichting.

In deze stap wordt bekeken op welke manier(en) het gedrag door middel van de beïnvloeding van de determinanten daarvan, veranderd kan worden. Daarbij dient rekening te worden gehouden met enkele randvoorwaarden en de geschiktheid en het doel van de verschillende voorlichtingsmethoden die er zijn. Ook is het van belang een duidelijke planning te maken van de voorlichting die u wilt geven en de tijd die daarvoor nodig is.

Hoofdvragen in deze stap:

- welke methoden kunnen bij deze voorlichting gebruikt worden?
- via welke kanalen en bronnen kan de doelgroep het beste bereikt worden?
- welke methode past bij zowel de doelgroep als bij de inhoud van de voorlichting?
- hoe plan je voorlichting?

Stap 4

Uitvoeren van de voorlichting

Het hele voorlichtingsprogramma is gereed en wordt nu geïntroduceerd bij de doelgroep. De promotie en verspreiding begint via de verschillende kanalen. Onderdelen van de voorlichting worden regelmatig gezien en indien nodig nog bijgesteld of herzien. De deelname en reacties van de doelgroep worden bijgehouden. Dit kan gedaan worden door middel van een zogeheten proces-evaluatie die tegelijkertijd met het invoeren van de voorlichting van start gaat.

Hoofdvragen in deze stap:

- hoe bereiden we de introductie van de voorlichting voor?
- komt de boodschap door via de bedoelde communicatiekanalen?
- heeft de doelgroep aandacht voor de voorlichting en reageert ze?
- welke aspecten van de voorlichting moeten aangepast worden?

Stap 5

Evalueren van de voorlichting

In deze laatste stap wordt nagegaan of met de voorlichting de gestelde doelen zijn bereikt en op welke manier dat is gebeurd. Hierbij gaat het om de zogenaamde effect-evaluatie: het bepalen van de effecten in relatie tot de gestelde doelen van de voorlichting. Van belang is te weten waarom, wanneer en hoe evaluaties verricht kunnen worden. Uiteindelijk is het de bedoeling op grond van zowel de proces- als

de effect-evaluatie eventueel de voorlichting bij te stellen of voort te zetten op de gekozen wijze.

Hoofdvragen in deze stap:

- zijn de gestelde doelen bereikt?
- zijn de veranderingen die plaatsvonden het resultaat van de voorlichting, andere factoren of een combinatie van beide?
- zijn er veranderingen nodig in de aanpak van de voorlichting om een volgende keer meer succes te boeken?

Stap I

Analyse van het probleem en inhoud van de voorlichting

- Hoe te beginnen?
- Beschrijving van de problematiek
- Keuze van het probleem
- Zoeken naar de oorzaken van het probleem
- Van oorzaak naar oplossing
- Enkele voorbeelden van oplossingen en gedragsalternatieven
- Prioriteiten stellen: welke gedragsfactoren en welke oplossingen?
- Achtergronden van het oude en nieuwe gedrag
- Doelen en subdoelen

Stap I

Analyse van het probleem en inhoud van de voorlichting

De eerste stap is bedoeld om vast te stellen óf de in het bedrijf aanwezige of vermeende problematiek van het bewegingsapparaat door middel van voorlichting kan worden aangepakt en zo ja, waar de voorlichting zich dan op moet gaan richten.

Of u voorlichting kunt gaan geven is overigens ook afhankelijk van een aantal randvoorwaarden die in het bedrijf aanwezig moeten zijn. Daarbij kunt u denken aan de bereidheid van het bedrijf om iets aan de problematiek te doen, maar ook aan beschikbare mankracht om bijvoorbeeld een voorlichtingsprogramma uit te voeren. In stap twee worden de randvoorwaarden verder toegelicht.

We gaan er in dit boekje van uit dat de eventuele voorlichting op bedrijfsniveau gegeven zal gaan worden. Voor de goede orde willen we u erop wijzen dat sommige van de door ons gebruikte voorbeelden uit de voorlichtingspraktijk, meer betrekking hebben op bedrijfstakniveau dan op bedrijfsniveau. Deze voorbeelden kunnen echter ook hun waarde hebben voor datgene wat u binnen uw bedrijf kunt of wilt doen.

Hoe te beginnen?

Om te kunnen beoordelen of een **voorlichtingsaanpak zinvol is** om de bewegingsapparaat-problematiek aan te pakken, zult u de vragen in het hiernavolgende kader moeten beantwoorden:

Vragen om te beoordelen of voorlichting zinvol is:

- wat is de omvang en ernst van de betreffende problematiek?
(belangrijk voor een goed inzicht in de problematiek)
- welke gedragsfactoren veroorzaken of beïnvloeden de bewegingsapparaatproblemen?
(als gedrag geen of een geringe rol speelt is voorlichting naar werknemers niet zinvol)
- welke gedragsfactoren verdienen prioriteit in de aanpak?
(de factoren die het meest bijdragen aan het gezondheidsprobleem zijn van belang)
- kan gedragsverandering het probleem oplossen: met andere woorden zijn er gedragsalternatieven?
(als gedragsalternatieven niet mogelijk zijn heeft voorlichting geen zin)
- wat zijn de achtergronden van het oude en nieuwe (gewenste) gedrag?
(van belang om de inhoud voorlichting te bepalen)

Inzicht in deze aspecten is van belang omdat anders het gevaar bestaat van een verkeerd gerichte interventie, bijvoorbeeld wanneer een deelprobleem als hoofdprobleem wordt gezien. Een interventie zou in een dergelijk geval leiden tot deeloplossingen terwijl het eigenlijke probleem niet wordt aangepakt.

Dit hoofdstuk is vooral bedoeld om u behulpzaam te zijn bij het vinden van de antwoorden op al deze vragen en bij het bepalen van de inhoud van de voorlichting.

Beschrijving van de problematiek

Om een goed inzicht te krijgen in de problematiek dient u de volgende vragen te beantwoorden:

Vragen ter beschrijving van het probleem:

- welke klachten van het bewegingsapparaat komen in het bedrijf voor?
- welke van deze klachten komen het meeste voor?
- bij hoeveel werknemers komen deze klachten voor?
- komen de klachten vooral voor binnen een specifieke afdeling/functie?
- welke gevolgen kunnen deze klachten hebben voor de betrokken werknemers?
- hoeveel verzuim, uittrede is er als gevolg van deze klachten?
- welke gezondheidsklachten van het bewegingsapparaat bij welke werknemers verdienen prioriteit?
- ervaren de betrokken werknemers het gezondheidsprobleem als zodanig?
- ervaren de leidinggevendenden het probleem als zodanig?
- ervaren anderen (bedrijfsarts, bedrijfsverpleegkundige, ergonoom etc.) het probleem als zodanig?

De antwoorden op de betreffende vragen zullen soms wel, soms niet of maar voor een deel bekend zijn binnen het bedrijf.

Duidelijke probleemsignalen kunnen bijvoorbeeld naar voren zijn gekomen uit periodiek geneeskundige onderzoeken - bijvoorbeeld PBGO's - of na een analyse van de situatie in het bedrijf. Op basis van de beschikbare gegevens kunt u dan ervoor kiezen om één of meer gezondheidsproblemen bij specifieke groepen van werknemers - een afdeling of functiegroep - aan te pakken.

Nadere analyse van de problematiek

Als gegevens nog in belangrijke mate ontbreken, bijvoorbeeld in die gevallen dat u slechts een vermoeden heeft van bewegingsapparaat-problematiek binnen het bedrijf, moet u op een andere manier aan aanvullende gegevens zien te komen. Uitslatingen van individuele werknemers of gezondheidsklachten die worden gemeld tijdens het bedrijfsartsenspreekuur kunnen bijvoorbeeld aanleiding zijn voor dergelijke vermoedens.

Een nadere analyse van de problematiek is dan noodzakelijk.

De volgende hulpmiddelen of methoden kunnen u behulpzaam zijn bij het nader analyseren van bewegingsapparaatproblematiek in het bedrijf:

1. vragenlijsten
2. interviews met sleutelpersonen.

Vragenlijsten

Er zijn een aantal vragenlijsten beschikbaar voor het inventariseren van bewegingsapparaatproblematiek in het bedrijf. Zie hiervoor bijvoorbeeld Hildebrandt en Douwes (1991).

Interviewen sleutelpersonen

U kunt diverse betrokkenen vragen naar hun visie op de problematiek, bijvoorbeeld:

- werknemers
- middenkader
- personeelszaken
- bedrijfsarts
- bedrijfsverpleegkundige
- verzekeringsarts
- ergonoom
- mensen die de functie (waarin u geïnteresseerd bent) vroeger hebben uitgevoerd: leermeesters, instructeurs en dergelijke.

In de interviews stelt u dan de eerder genoemde vragen ter beschrijving van de problematiek aan de orde.

Keuze van het probleem

Een analyse van de bewegingsapparaat-problematiek in het bedrijf kan een veelheid van problemen bij verschillende werknemers opleveren. Op basis van inzichten in de ernst en omvang van de problemen dient u dan een keuze te maken welke problemen u wèl en welke u niet gaat aanpakken.

Het ordenen van de beschikbare gegevens in het onderstaande schema kan u behulpzaam zijn bij het maken van deze keuze.

	afdeling/functie		afdeling/functie		afdeling/functie	
problematiek						
bewegingsapparaat	ernst	omvang	ernst	omvang	ernst	omvang
rug						
nek/schouder						
anders						

Door het zetten van plussen en minnen (++ , + , +/- , - , —) kunt u voor uzelf aangegeven of bepaalde gezondheidsklachten omvangrijk en ernstig zijn. Door de gegevens uit te splitsen naar afdelingen of functies is het bovendien mogelijk om te zien waar de problematiek zich concentreert.

De **ernst** van een gezondheidsprobleem hangt af van de uitgebreidheid van de

klachten maar ook van de mogelijke gevolgen van de klachten voor de werknemers (persoonlijk leed) of voor de werkgever (verzuim, uittrede).

De **omvang** van een gezondheidsprobleem wordt bepaald door het aantal werknemers dat het probleem heeft.

De gezondheidsproblemen die het meest omvangrijk en het meest ernstig zijn verdienen prioriteit in het verdere traject.

Het verdient aanbeveling dat u zo duidelijk mogelijk omschrijft op welk gezondheidsprobleem de verdere aanpak zich gaat richten: het **doel** van de aanpak. Een doelstelling geeft aan welk gezondheidsprobleem wordt aangepakt en welke resultaten men bij welke doelgroep (bijvoorbeeld afdeling of functie) wil behalen op welke termijn.

Voor een dergelijke doelstelling geldt dat ze helder omschreven dient te zijn. In de omschrijving dient u een aantal criteria aan te geven waaraan het succes van de aanpak af te meten zal zijn.

Voorbeeld van een doelstelling bij een rugpreventieprogramma:

"Het percentage werknemers met rugklachten op afdeling x, zoals naar voren gekomen uit het Periodiek Bedrijfsgezondheidskundig Onderzoek (PBGGO), moet in een periode van 2 jaar verlaagd zijn van 40% naar 20%".

Wanneer er wel sprake is van gezondheidsproblematiek, maar deze niet als zodanig wordt ervaren door de betrokkenen (werknemers, middenkader, management) zult u eerst moeten zorgen dat de betrokkenen zich bewust worden van de problematiek. Pas dan heeft het zin om te gaan zoeken naar oorzaken van de problematiek en passende oplossingen. Voorlichting zou een rol kunnen spelen bij dit bewustwordingsproces van de betrokkenen. Ook zou u op andere wijze de aandacht voor de problematiek kunnen trekken, bijvoorbeeld door het op de agenda te laten zetten bij reguliere overlegsituaties.

Is iedereen zich bewust van de gezondheidsproblematiek dan is het zaak om de oorzaken ervan op te sporen.

Zoeken naar de oorzaken van het probleem

Nadat is vastgesteld op welk gezondheidsprobleem of klacht uw aanpak zich zal gaan richten, dient u na te gaan welke factoren en vooral welke **gedragsfactoren** van invloed (kunnen) zijn op het betreffende probleem/klacht. Wanneer het gezondheidsprobleem in belangrijke mate wordt veroorzaakt door **niet-gedragsfactoren**, zoals de functie-inhoud (taken) of werkplekinrichting, dan is voorlichting aan werknemers niet op zijn plaats. Een verandering in de functie-inhoud of werkplekinrichting is dan eerst noodzakelijk, of een ander soort voorlichting die probeert werkgevers te overtuigen van het nut van dergelijke veranderingen.

Het gaat hier met name om factoren in de werksituatie die te beïnvloeden zijn via

de werknemer zelf: bijvoorbeeld te ver reiken waar dat niet nodig is, uitvoeren van repeterende handelingen terwijl afwisseling mogelijk is, onnodig veel bukken enzovoorts.

Diverse studies zijn verschenen over mogelijke aandoeningen van het bewegingsapparaat en hun gedrags- en niet-gedragsfactoren. Het voorlichtingsblad 'Fysieke belasting' dat door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uitgegeven wordt is hiervoor een geschikt middel (zie literatuurlijst). Daarnaast zijn er ook diverse onderzoeksverslagen die onder andere in de zogenaamde 'S-reeks - Preventie van beroepsgebonden rugproblematiek' en andere uitgaven in die reeks door datzelfde Ministerie worden uitgegeven. De concretere verwijzingen hiervoor zijn opgenomen in de literatuurlijst achter in dit boekje.

Risicosituaties kunnen opgespoord worden door:

- observatie op de werkplek
- interviewen van sleutelpersonen.

Observatie op de werkplek

In de eerdergenoemde S-reeks is ook een studie verschenen, die handelt over observatie methoden, waarmee risicosituaties opgespoord kunnen worden (zie S 91-2). In deze publikatie vindt u een overzicht van de verschillende observatiemethoden. Dergelijke observatiemethoden dienen doorgaans door deskundigen toegepast te worden.

Interviewen van sleutelpersonen

Een andere methode om risicosituaties op te sporen is het interviewen van sleutelpersonen. Welke methode het meest geschikt is, is vooralsnog onbekend.

Welke gedragsfactoren zijn het belangrijkste?

Soms spelen meerdere gedragsfactoren een rol bij het probleem. Bijvoorbeeld rugklachten in het werk kunnen worden veroorzaakt door de te leveren kracht tijdens het werk maar ook door het reiken tijdens het werk. In dergelijke gevallen is het van belang dat u nagaat of er bepaalde gedragingen zijn die een belangrijke bijdrage leveren aan het ontstaan van het gezondheidsprobleem. Deze gedragingen bieden dan een aanknopingspunt voor de voorlichting.

De volgende richtlijnen kunnen u behulpzaam zijn bij het beoordelen van de **belangrijkheid** van de gedragsfactoren.

Gedragingen zijn belangrijk als:

- Uit onderzoek bekend is dat er een duidelijke relatie is tussen het gedrag en het gezondheidsprobleem
- ze veel voorkomen.

Gedragingen zijn minder belangrijk als:

- ze niet direct samenhangen met het gezondheidsprobleem
- ze weinig voorkomen.

De geïnventariseerde gedragsfactoren kunt u nu rangschikken naar belangrijkheid als het gaat om het terugdringen van het probleem.

Van oorzaak naar oplossing

Nu de belangrijkste gedragsfactoren geïdentificeerd zijn dient u na te gaan of de betreffende **gedragsfactoren** ook **veranderbaar** zijn. Sommige gedragingen kunnen wel een belangrijke oorzaak zijn van het gezondheidsprobleem, maar zijn wellicht niet veranderbaar. Bij het afwegen van de veranderbaarheid van gedragingen dient u ook de factor tijd mee te wegen. De tijd die u ter beschikking heeft om een bepaald gedrag te veranderen is van belang. Van houdingen en bewegingen is bijvoorbeeld bekend dat ze niet op korte termijn veranderbaar zijn. De volgende richtlijnen kunnen u helpen bij het beoordelen van de veranderbaarheid van gedragingen.

Goed veranderbaar zijn gedragingen die:

- relatief nieuw zijn en pas sinds kort zijn aangeleerd
- niet nauw samenhangen met de gevestigde waarden en normen
- al eerder succesvol zijn veranderd in programma's.

Moeilijk veranderbaar zijn gedragingen die:

- tot de gewoonten behoren, diep geworteld zijn in cultuur en leefstijl
- niet veranderd konden worden in eerdere programma's.

Het beoordelen of verkeerde of ongunstige gedragingen veranderbaar zijn impliceert vaak al het zoeken naar **oplossingen en gedragsalternatieven**. Hieronder worden u verschillende methoden aangereikt waarmee u kunt nagaan of gedragingen in de praktijk te veranderen zijn en welke oplossingen mogelijk zijn.

Observeren van het gedrag

In deze methode selecteert u ook eerst die handelingen die een belangrijke bijdrage

leveren aan het probleem. Vervolgens observeert u de geselecteerde handelingen nader, om vast te stellen welke factoren de houding en bewegingen bepalen. Deze observatie kunt u direct op de werkplek, maar ook indirect vanaf video, dia of fotomateriaal verrichten. Direct heeft het voordeel dat de omgeving ook voor u bekend is en dat u precies die situatie heeft gezien waarin de oplossing toegepast kan worden.

Het tonen van de werkhouding/werkbeweging aan werknemers

In deze methode selecteert u eerst die handelingen die een belangrijke bijdrage leveren aan het probleem. Vervolgens maakt u van de geselecteerde handelingen opnamen (video, dia of foto) op de werkplek, waarbij de houding en bewegingen goed zichtbaar zijn. Deze opnamen toont u aan de werknemers en aan de afdelingschef omdat deze vaak veel invloed heeft op de betreffende werknemers. U bediscussieert met hen welke delen van het bewegingsapparaat belast worden en welke mogelijkheden voor verbetering mogelijk zijn. Een deskundige zou daarbij (of daarna) geraadpleegd moeten worden, omdat soms bepaalde houdingen ten onrechte als risicovol beschouwd kunnen worden of juist helemaal niet als risicovol worden gezien. Werknemers ervaren bijvoorbeeld werk met een hoge energetische belasting als zwaar en eerder als risicovol.

Een nadeel van deze methode is dat ze vrij veel tijd kost. Naast een eerste afbakening is ook nog een opname nodig en vervolgens moet een sessie georganiseerd worden, waarin diverse partijen discussiëren.

Een voordeel van deze methode is dat werknemers zelf het proces tot oplossing kunnen volgen. Zijzelf analyseren het probleem en kunnen met oplossingen komen. Oplossingen die ze zelf kiezen krijgt u waarschijnlijk gemakkelijker doorgevoerd en worden gemakkelijker opgevolgd. In feite bent u met deze methode al bezig met voorlichting naar werknemers.

Informeren bij sleutelpersonen en bestuderen literatuur

Informatie over oplossingen kunt u ook verkrijgen door middel van interviews met sleutelpersonen, zoals mensen die jaren het vak hebben uitgeoefend en het vak uitgegroeid zijn. Leermeesters zijn ook geschikt, omdat zij meestal de handelingen aanleren. Een leermeester metselaar weet vaak precies welke houding en beweging hij aanleert. Datzelfde geldt ook voor een violist of gitarist, die lessen geeft. Het nadeel van deze methode is dat de eigenlijke werksituatie niet gezien wordt. Of in de praktijk de gewenste nieuwe houding of beweging kan worden uitgevoerd blijft dus onbekend. Dit laatste geldt ook voor oplossingen die door de literatuur worden aangedragen. Als de gewenste houding of beweging al ergens beschreven staat in de literatuur is het de vraag of deze in de praktijk toegepast kan worden.

Enkele voorbeelden van oplossingen en gedragsalternatieven

Ter illustratie volgen hieronder enkele voorbeelden van oplossingen en gedragsalternatieven die een rol kunnen spelen bij de voorlichting naar de

werknemers toe. Deze oplossingen komen alleen dan in aanmerking als de functie-inhoud of de werkplek niet te verbeteren zijn of al goed zijn.

Te leveren kracht

Veelal is aan de grootte van de te leveren kracht niet veel te doen door werknemers zelf. Objecten hebben nu eenmaal een bepaald gewicht. De voorlichting richt zich met name op die zaken die nog wel te verbeteren zijn. Een advies is bijvoorbeeld om niet langdurig veel kracht te leveren, maar lichtere taken tussendoor te verrichten. Andere mogelijkheid zijn:

- meerdere personen de zware gewichten te laten tillen,
- ervoor te zorgen dat minder objecten tegelijkertijd getild worden,
- de houding zorgvuldig kiezen tijdens tillen (object dicht bij het lichaam),
- het bewegingsverloop zonder schokken te laten verlopen, enz.

Reiken

In veel gevallen dient het reiken, zowel in horizontale als in verticale richting, verminderd te worden door een herinrichting van de werkplek. De loketbeambte kan de werkplek echter niet zelf aanpassen. Toch zijn er binnen de mogelijkheden van de werknemer wel dingen te verbeteren (zie figuur 1 en 2). Het indelen van het materiaal zou bijvoorbeeld zo kunnen gebeuren dat zwaar en veel te gebruiken materiaal op goed te bereiken plaatsen ligt. Een magazijnmedewerker doet er verstandig aan de zware en frequent te gebruiken materialen op het niveau tussen heup en hoofdhoogte te zetten. De lichtere en weinig te gebruiken materialen kunnen op de onderste en bovenste planken.



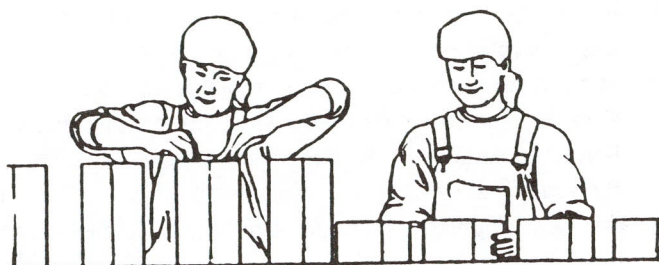
Figuur 1 en 2

Twee werksituaties waarin ver gereikt wordt en een hoge belasting van het bewegingsapparaat ontstaat. De vette pijl geeft de verbetering aan. In linker figuur staat de persoon aan de verkeerde kant. In de rechter figuur moet een lagere plank gebruikt worden

Repeterende bewegingen

Werknemers kunnen de frequentie van handelen vaak niet beïnvloeden. Wanneer de frequentie niet veranderbaar blijkt te zijn zal voorlichting dus met name gericht zijn op bijvoorbeeld een instructie waarin reiken wordt voorkomen. Bij lopende band werk komt het voor dat mensen vooruit willen werken. Dat wil zeggen dat zij alvast de spullen van de band pakken voordat het recht voor hun ligt. Hierdoor ontstaat er een scheve getordeerde romp, welke steeds terugkeert. De instructie

zal zich in dit geval richten op de goede houding. Een ander voorbeeld is dat iemand voor zich dozen aan het opstapelen is en achter zich de dozen pakt. De romp wordt hierbij voortdurend geroteerd. Het advies kan hierbij zijn de op te stapelen dozen verder naar voren te zetten, zodat de persoon steeds een stap moet doen en rugtorsie voorkomt. Ook een juiste plaatsing van de objecten op een tafel kan onnodig verticaal reiken voorkomen (zie figuur 3).



Figuur 3

Een verbetering in een werksituatie voor repeterende arbeid, waarbij armheffen beperkt wordt

Prioriteiten stellen: welke gedragsfactoren en welke oplossingen?

Keuze voor gedragsfactoren

Welke gedragsfactoren in aanmerking komen voor beïnvloeding door middel van voorlichting, hangt sterk af van het belang en de veranderbaarheid van de factoren.

In het algemeen geldt dat factoren die én belangrijk en bovendien goed veranderbaar zijn, aanknopingspunten voor de voorlichting vormen.

Om de keuze tussen gedragsfactoren te vergemakkelijken kunnen de verschillende gedragingen het best worden ondergebracht in de volgende matrix.

	belangrijk	niet (minder) belangrijk
veranderbaar	1. hoge prioriteit in voorlichting	2. lage prioriteit in voorlichting
niet (minder) veranderbaar	3. prioriteit: evaluatie belangrijk omdat verandering niet zeker is	4. geen voorlichting

In deze matrix worden de belangrijkheid en veranderbaarheid én de consequenties daarvan voor de voorlichting tot uitdrukking gebracht:

1. gedrag dat een belangrijke bijdrage levert aan het gezondheidsprobleem én dat tevens makkelijk veranderbaar is heeft voor de voorlichting een hoge prioriteit;

3. gedrag dat wél belangrijk is, maar moeilijk te veranderen heeft ook prioriteit, maar dient in latere instantie bekeken te worden;
- 2 en 4. gedrag dat niet belangrijk is, ongeacht de veranderbaarheid, is voor voorlichting weinig interessant.

Voorbeeld

Hierbij gaat het om produktiemedewerkers aan een lopende band, die telkens in een hoog tempo pakjes van de band af moeten pakken. De medewerkers zitten op instelbare stoelen. De medewerkers blijken veel last te hebben van nek- en schouderklachten.

	belangrijk	minder belangrijk
veranderbaar	1. minder naar voren reiken bij het oppakken van de pakjes (pakken als ze recht voor liggen)	2. stoel goed instellen
niet (minder) veranderbaar	3. werktempo (frequentie) verlagen door de snelheid van de band aan te passen	4. minder kracht leveren bij het oppakken van de pakjes

Uit de werkplekobservatie blijkt dat er veel gereikt wordt om pakjes van de band te pakken in een hoog tempo. De stoelen blijken instelbaar te zijn, maar dat wordt al gebruikt. Om de nek- en schouderklachten te verminderen kan de voorlichting in dit voorbeeld het best gericht worden op punt 1: het minder naar voren reiken bij het oppakken van de pakketjes, omdat dit de belasting van nek/schouder bepaalt. Hiertoe dienen de medewerkers goed geïnstrueerd te worden. Het instellen van de stoel (2) is op zich een veranderbare gedragsfactor echter in dit voorbeeld is deze factor blijkbaar niet van belang omdat door de medewerkers al gebruik wordt gemaakt van de instelmogelijkheden van de stoel. Het verlagen van het werktempo is hier een belangrijke factor maar niet of slecht veranderbaar. Dit kan het gevolg zijn van het feit dat een bepaalde produktie gehaald moet worden (x pakjes per uur).

Het minder kracht leveren bij het oppakken van de pakjes (4) is een minder belangrijke factor maar bovendien niet goed veranderbaar omdat het gewicht van de pakjes en de hoogte van de band vaststaande gegevens zijn.

Keuze voor oplossingen

Na een keuze van de gedragingen kan eventueel nog een keuze van oplossingen nodig zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als voor een bepaald gedragsprobleem verschillende oplossingen of gedragsalternatieven denkbaar zijn. In dat geval kiest u voor de oplossingen die het **meest haalbaar** zijn en naar verwachting het **meeste effect** zullen opleveren.

Achtergronden van het oude en nieuwe gedrag

Als u eenmaal concrete oplossingen voor het gezondheidsprobleem bedacht heeft, kunt u verdere aandacht besteden aan de inhoud van de voorlichting. Hiervoor heeft u inzicht nodig in de achtergronden van het huidige maar ook van het gewenste (nieuwe) houdings- en bewegingsgedrag.

De vragen in het hiernavolgende kader kunnen u behulpzaam zijn bij het zoeken naar de achtergronden van het huidige en gewenste gedrag.

Vragen naar achtergronden van gedrag:

- zijn de werknemers geïnteresseerd in het onderwerp?
- is men zich bewust van de huidige houding en beweging?
- weet men dat deze houding/beweging ongunstig is voor het bewegingsapparaat?
- welke voor- en nadelen koppelt men aan deze houding/beweging?
- kent men de gewenste houding/beweging (de oplossing)?
- denkt men dat deze oplossing een gunstig effect heeft op het bewegingsapparaat?
- welke voor- en nadelen koppelt men aan het gewenste gedrag en zijn deze terecht?
- beschikt men over voldoende vaardigheden om het gewenste gedrag te kunnen uitvoeren?
- welke andere belemmerende en bevorderende factoren zijn er om dit gewenste gedrag uit te voeren?
- hoe reageert de sociale omgeving (collega's, leidinggevenden) op het gewenste houdings- en bewegingsgedrag? (goedkeurend - afkeurend, stimulerend demotiverend)
- is men geneigd zich iets aan te trekken van de mening van anderen?
- zijn er eventueel alternatieven voor het voorgestelde gedrag denkbaar?

Zowel de huidige houdingen en bewegingen bij de taakuitvoering als de gewenste houdingen en bewegingen dient u als uitgangspunt te nemen bij het stellen van de vragen.

De **vragen** dient u bij voorkeur te **stellen aan de werknemers uit de beoogde doelgroep(en)**. Zij zijn degenen die het gewenste gedrag moeten gaan vertonen en op wie de voorlichting zich moet gaan richten.

Vragen kunnen mondeling gesteld worden maar ook schriftelijk. Om bijvoorbeeld het kennisniveau over een bepaald onderwerp te peilen of om voor- en nadelen van nieuw gedrag te inventariseren, kunt u gebruik maken van een korte vragenlijst waarin u een aantal statements geeft die men met ja/nee of eens/oneens kan beantwoorden.

Verder kunt u de informatie die u uit gesprekken of vragenlijsten naar voren krijgt aanvullen met informatie uit observaties.

De antwoorden op voorgaande vragen bepalen de inhoud van de voorlichtingsboodschap. De antwoorden maken bijvoorbeeld duidelijk of de beoogde werknemers een tekort hebben aan vaardigheden om het gewenste gedrag te vertonen, of dat er juist een gebrek is aan kennis over de oplossing.

De factoren die in de voorlichting aandacht verdienen zijn met name die factoren die het vertonen van het gewenste gedrag het meest in de weg staan. Stel dat 80% van de werknemers kennis over het nieuwe gedrag mist en bij maar 5% van de werknemers ontbreekt het aan vaardigheden om het nieuwe gedrag te vertonen, dan verdient vanzelfsprekend kennisoverdracht de prioriteit en niet het aanleren van vaardigheden (dat komt eventueel later aan de orde).

Doelen en subdoelen

Het is heel belangrijk dat u voorafgaand aan het kiezen van een interventie (bijvoorbeeld: het overdragen van kennis of het aanleren van vaardigheden) vaststelt wat de **doelen** van de interventie zijn en op welke **doelgroep** deze zich zal gaan richten. Immers, zonder doelstellingen kunt u na afloop van de interventie niet vaststellen of deze succesvol is geweest of niet.

Bij het formuleren van doelstellingen kunt u onderscheid maken in **doelen en subdoelen**. Doelen geven aan welke gezondheidsproblemen worden aangepakt, welke resultaten u bij welke doelgroep wilt behalen en op welke termijn. Subdoelen geven aan via welke stappen deze doelstelling(en) gehaald kunnen gaan worden. Deze subdoelen zijn dus specifiek van aard.

De volgende aandachtspunten zijn van belang bij het formuleren van goede subdoelen.

Duidelijk moet zijn:

- op welk 'niveau' het doel betrekking heeft; attentie, kennis, opvattingen, vaardigheden etc.;
- bij welke personen of groepen het doel gerealiseerd moet worden;
- hoe snel het doel gerealiseerd moet zijn (lange en korte termijn);
- wat de minimale grootte is van het effect waarmee men genoeg wenst te nemen. Deze keuze is afhankelijk van het belang dat gehecht wordt aan een bepaald effect en van de kennis van de huidige situatie.

Verder is van belang dat als er meer dan één subdoel is, de doelstellingen geen tegengestelde effecten beogen; ze moeten in elkaars verlengde liggen.

Enkele **voorbeelden** van subdoelen zijn:

"Aan het eind van het programma heeft 90% van de werknemers kennis over de wijze waarop de werkhouding verbeterd kan worden (in plaats van de 25% die daar nu kennis van heeft)"

"Aan het eind van het programma kan 80% van de lassers het lasapparaat op een juiste wijze hanteren"

"Aan het eind van het programma kan 95% van de naaisters de naaiwerkplek

zelfstandig instellen aan de hand van de richtlijnen"

Nulmeting

Doelen worden gesteld om ze te kunnen toetsen. Dat impliceert dat er dus eigenlijk ook een nulmeting gedaan zou moeten worden om na te gaan hoe de voor te lichten personen, voorafgaand aan de voorlichting, denken over het gezondheidsprobleem en hoe de uitgangssituatie is (omvang probleem, huidige werkhoudingen etc.). Het toetsen impliceert ook toetsingsinstrumenten, zoals vragenlijsten of andere methoden. Dit toetsingsaspect, het zogenoemde evalueren, komt in stap 5 uitvoerig aan de orde.

Onbedoelde neveneffecten

Tenslotte, is het van belang dat u bij de formulering van doelen en subdoelen steeds nagaat welke eventuele onbedoelde neveneffecten mogelijk zullen optreden. Zo is enige tijd geleden in de bouw het gewicht van de zakken cement teruggebracht van vijftig naar vijftientwintig kilo ter vermindering van de fysieke belasting. Helaas blijken bouwvakkers nu regelmatig twee zakken tegelijk op te pakken. Met dit soort onbedoelde neveneffecten dient u dan in de verdere voorlichting rekening te houden.

Stap 2

Vorbereidingen voor de voorlichting

- **De slaagkans van een voorlichtingsprogramma**
- **Samenwerking met betrokkenen**
- **Aandachtspunten bij de invoering**

Stap 2

Vorbereidingen voor de voorlichting

Voordat u besluit om voorlichting te gaan geven dient u een drietal belangrijke vragen te kunnen beantwoorden:

1. is het geconstateerde houdings- en bewegingsprobleem een gedragsprobleem?
2. is voorlichting een geschikt veranderingsmiddel voor dat probleem?
3. zijn de voorwaarden in het bedrijf aanwezig om voorlichting te geven?

Op de twee eerste vragen heeft u na het doorlopen van de eerste stap, inmiddels een antwoord kunnen formuleren. De laatste vraag komt in deze stap aan de orde. Het gaat hierbij om verschillende aspecten die de voorlichting die u gaat opzetten, kunnen doen slagen.

De slaagkans van een voorlichtingsprogramma

In een vroeg stadium van de voorbereidingsfase dient u na te gaan of een eventuele voorlichtingsaanpak kans van slagen heeft in uw bedrijf. Als al bij voorbaat duidelijk is dat de slaagkans gering zal zijn, kunt u zich verdere moeite om een programma op te zetten besparen.

Waar het om gaat is of binnen het bedrijf een aantal randvoorwaarden aanwezig zijn die de slaagkans van een eventuele voorlichtingsaanpak verhogen. Om hier inzicht in te krijgen kunt u zichzelf de volgende vragen stellen:

- is er in het bedrijf de bereidheid tot veranderen (management/betrokkenen)?
- als er oplossingen voor de problematiek bedacht zijn, is er dan voldoende kennis en kunde aanwezig om deze ten uitvoer te brengen?
- zijn er financiële middelen voor de voorlichting?

Als het antwoord op bovenstaande vragen negatief is, zal de kans op succes voor uw voorlichting nul zijn. U kunt dan eventueel wel pogingen ondernemen om de voorwaarden te realiseren.

Als wel aan bovenstaande randvoorwaarden wordt voldaan kunt u met de voorbereiding van de voorlichting gericht op het houdings- en bewegingsapparaat beginnen.

Samenwerking met betrokkenen

Het kan zijn dat u degene bent die de voorlichting gaat opzetten en ook gaat geven. Daarbij zult u doorgaans ook nog anderen moeten inschakelen voor de uitvoering van de voorlichting of voor het informeren van de doelgroep over de komende voorlichting. Bovendien kan het initiatief tot voorlichting afkomstig zijn van iemand anders binnen de organisatie dan uzelf. Denk bijvoorbeeld aan de werknemers, leidinggevend en of een andere deskundige in het bedrijf.

Als u degene bent die tot taak heeft de voorlichting te coördineren dan betekent dat dat u samenwerking met andere betrokkenen tot stand moet brengen.

Bij de voorbereidingen voor de voorlichting is het in dat kader van belang dat u nagaat wie er volgens u zouden kunnen helpen bij de uitvoering van de voorlichting.

De personele organisatie van de voorlichting

Wie bij de uitvoering van de voorlichting betrokken zal zijn hangt samen met de aard en grootte van het bedrijf. Bovendien kan het niveau waarop de voorlichting zal worden gegeven bepalend zijn voor wie de voorlichting gaat geven.

Onderscheid kan worden gemaakt in voorlichting op bedrijfsniveau, afdelingsniveau en functieniveau. Per niveau wordt in de volgende afbeelding aangegeven wie er in actie kan komen:

Niveau voor voorlichting: Uitvoering door:

Het bedrijf

- directie
- personeelsfunctionaris
- opleidingsfunctionaris
- veiligheidskundige
- bedrijfsarts/-verpleegkundige
- bedrijfsfysiotherapeut
- ergonom/arbodeskundige
- lid ondernemingsraad

De afdeling

- afdelingschef
- baas
- personeelsfunctionaris
- opleidingsfunctionaris
- veiligheidskundige
- bedrijfsarts/-verpleegkundige
- bedrijfsfysiotherapeut
- ergonom/arbodeskundige
- lid ondernemingsraad

De functie

- afdelingschef
- baas (geassisteerd door een ervaren collega, of één van de deskundigen)

Wie u ook zult betrekken bij het uitvoeren van de voorlichting, u zult hen moeten instrueren over hetgeen ze moeten doen. Dat vergt van u de nodige voorbereiding en organisatie.

Veel problemen kunnen vóóraf voorkomen worden. Stel dat u bijvoorbeeld zegt dat de werknemers voor een bepaalde klacht terecht kunnen bij de bedrijfsverpleegkundige, dan moet dat ook mogelijk zijn. Dat betekent dat de bedrijfsverpleegkundige hiervan op de hoogte moet zijn gesteld dat deze personen met zo'n klacht kunnen komen, maar ook dat hij/zij weet wat voor soort advies dan gegeven moet worden. Daarover moeten vooraf duidelijke afspraken gemaakt worden.

Voorbeeld

In een voorlichtingsprogramma in de tuinbouw worden werknemers met klachten van het houdings- en bewegingsapparaat doorverwezen naar het Medisch Centrum. De bedrijfsarts, die ze op het spreekuur ontvangt, is niet alleen hiervan op de hoogte gesteld, maar er zijn tevens in overleg duidelijke afspraken gemaakt over de aard van de te geven adviezen en het bijhouden van een protocol wie met welke klacht van welk bedrijf is gekomen en welk advies gegeven is. Dit biedt de voorlichters achteraf inzicht in factoren die mogelijk van invloed zijn geweest op het effect van de voorlichting.

Aandachtspunten bij de invoering

Voor het invoeren van voorlichting kan een aantal aandachtspunten worden geformuleerd. Deze lijken op het eerste gezicht wellicht 'open deuren', maar in de praktijk mislukken interventies echter vaak omdat aan dergelijke 'triviale' aandachtspunten onvoldoende recht wordt gedaan. Het volgende lijstje kunt u als checklist gebruiken.

1. Zorg dat er openheid en inspraak mogelijk is. Hierbij moet vooral het doel van de maatregelen voor iedereen duidelijk zijn. Daarmee kunt u voorkomen dat een 'verborgen agenda' (het idee dat het in werkelijkheid ergens anders om gaat) wordt verondersteld. Schakel de ondernemingsraad of een andere representatieve personeelsvertegenwoordiging in.
2. Besteed van tevoren veel tijd aan de wijze waarop de voorlichting plaats zal vinden.
3. Zorg ervoor dat regelmatig de algemene lijn en voortgang die geboekt wordt onder de aandacht van de betrokkenen komt. Neem de tijd voor deze terugkoppeling en voor discussies daarover.
4. Let erop dat het vertrouwen vooraf en tijdens de interventie aanwezig is en gehandhaafd blijft. Zorg daarom voor goede persoonlijke contacten.
5. Zorg ervoor dat, wanneer de voorlichting uit meerdere onderdelen bestaat, deze op een overzichtelijke wijze worden ingevoerd. Geef mensen de kans om aan veranderingen te wennen.
6. Zorg dat de voorlichtingsactiviteiten in technische en organisatorische zin goed

worden voorbereid. Vermijd dat er al te veel 'kinderziektes' ontstaan. Deze kunnen het vertrouwen in het eindresultaat ondermijnen. Besteed aandacht aan eventuele her- en bijscholing en benut kwaliteiten van mensen.

7. Probeer al op korte termijn een resultaat te boeken dat aanspreekt. Zo'n resultaat heeft vaak een symbolisch karakter waarvan een belangrijke stimulans voor het veranderingsproces kan uitgaan.

8. Sleutelpersonen in de organisatie moeten het goede voorbeeld geven.

Medewerkers stellen het op prijs indien bijvoorbeeld ook de directie en andere leidinggevendenden actief deelnemen, bijvoorbeeld aan een trainingsprogramma. Niet alleen de formele leiders moeten het goede voorbeeld geven; zeker zo belangrijk is de ondersteuning en voorbeeldfunctie van 'informele leiders'.

9. Besteed bijzondere aandacht aan het lager- en middenkader; vaak hebben deze twee groepen een schamierfunctie in het veranderingsproces.

10. Geef het lager- en middenkader, plus werknemers de gelegenheid om aan veranderingen mede een eigen invulling te geven, dat wil zeggen betrek ze bij het invullen van de voorlichting.

Stap 3

Selecteren van methoden van voorlichting

- **Randvoorwaarden**
- **Voorlichtingsmethoden**
- **Bestaand materiaal of nieuw?**
- **Pretesten van voorlichtingsmateriaal**
- **Keuze van de methode**
- **Programma- en tijdsplanning**

Stap 3

Selecteren van methoden van voorlichting

Met de gegevens uit de voorgaande stappen kunt u in deze stap nadere invulling gaan geven aan de wijze waarop de voorlichting gebracht wordt. Het is daarbij van belang dat u over de juiste middelen en methoden beschikt om de gestelde doelen en doelgroep te kunnen bereiken. Deze derde stap is u behulpzaam bij de keuze van de methode die past bij de gestelde randvoorwaarden (financiën en dergelijke) en bij de doelgroep. Het kiezen van de inhoud van de voorlichting, de vorm en het kanaal zijn aan elkaar verbonden.

Randvoorwaarden

Een aantal randvoorwaarden kunnen van invloed zijn op de te kiezen voorlichtingsmethoden. Op welke wijze komt hier ter sprake.

Budget: afhankelijk van de financiële mogelijkheden kunt u voor een bepaalde voorlichtingsvorm kiezen. Bijvoorbeeld het trainen van bepaalde houdingen en bewegingen op de werkplek vergt enige werktijd van de betreffende werknemers. De intensiteit van die training kan dan nog zeer variëren. Het voorlichten van een hele groep tegelijk in een werkoverleg of tijdens een pauze kost geen effectieve werktijd en zal dus goedkoper zijn. Inhoudelijk zijn er wel andere afwegingen te maken die bepalen of het beter is een training of een groepsbijeenkomst te organiseren. Dit soort overwegingen geldt evenzo voor allerlei vormen van schriftelijke voorlichting en komt verderop aan bod.

Personeel: de keuze voor een bepaalde vorm van voorlichting is ook afhankelijk van de personen die beschikbaar zijn voor de uitvoering ervan. Welke in- of externe personen kunnen voor hoeveel tijd ingezet worden voor de voorlichting? Wat zijn de specifieke kwaliteiten van die personen? Wie kan wát doen? Hoe wordt de communicatie onderling geregeld?

Voorzieningen en middelen: het geven van voorlichting vraagt om een aantal voorzieningen van materiële aard, zoals een ruimte (gebouw), apparatuur (bijvoorbeeld video, overhead, flip-over) enzovoorts. Wat is er al aanwezig en waaraan is nog behoefte?

Voorlichtingsmethoden

U kunt verschillende voorlichtingsmethoden gebruiken. Een voorlichtingsmethode is een communicatiemethode die in de voorlichting gebruikt kan worden in het contact met de desbetreffende doelgroep. Elke methode kan een ander doel bereiken. Voorop willen wij stellen dat een combinatie van meerdere methoden de beste resultaten zal geven. Bovendien kan het beste aangesloten worden bij de reeds bestaande mogelijkheden en communicatiekanalen binnen het bedrijf. Hieronder volgen de meest voorkomende voorlichtingsmethoden. Tevens wordt aangegeven wanneer ze te gebruiken zijn.

Methode	Doel	Voorbeeld
Schriftelijke voorlichting: folder, brochure, krant, tijdschrift, poster ...	aandacht trekken angst reduceren geheugensteuntje	stukje over rugproblemen in het personeelsblad
Audio-visuele middelen: televisie, geluidsfilm, video	leren van feitelijke informatie, technische vaardigheden veranderen van opvattingen, motivatie of waarden	in de bouw: de video 'denk om je rug Piet'
Mondelinge voorlichting: interpersoonlijke communicatie zoals tweegesprekken of groepsgesprekken, cursussen, consultatieve en adviesgesprekken, onderhandelings- en overlegsituaties	gedragsbeïnvloeding uitwisseling van ideeën	in werkoverleg bepaalde taakuitvoeringen aan de orde stellen
Voorbeeldgedrag of modelling: het bieden van goede voorbeelden	gewenst gedrag stimuleren concrete vaardigheden leren	een leidinggevende die op de juiste wijze houdingen en bewegingen uitvoert bij de taak
Observatie: voorbeeldgedrag, van de persoon zelf of van anderen, met video- of dia-opnamen	confronteren met fout gedrag zoeken naar eigen oplossingen	op de werkplek genomen dia's van verkeerde werkhoudingen laten zien en bespreken

Bestaand materiaal of nieuw?

Het zelf maken van voorlichtingsmateriaal is creatief om te doen en levert vaak zichtbare resultaten op. Daarom wordt het zelf ontwikkelen van materiaal vaak als een essentieel onderdeel gezien in het voorbereiden van de voorlichting. Het maken van voorlichtingsmateriaal kan echter erg veel tijd en geld kosten. U dient zich daarbij ook steeds af te vragen of het echt wel noodzakelijk is om zelf bijvoorbeeld een folder of video te maken.

Het beste, en vaak makkelijkste, is om gebruik te maken van de in uw bedrijf reeds bestaand voorlichtingsmateriaal.

Als u gegevens aan het verzamelen bent geweest voor de planning van uw voorlichtingsprogramma, dan zult u ongetwijfeld ook bestaand voorlichtingsmateriaal zijn tegengekomen (zoals bijvoorbeeld boeken, folders, posters, aankondigingen, videobanden enzovoorts). Zo niet, zoek er dan alsnog naar. Mogelijke externe instanties daarvoor zijn (zie adressen achter in dit boekje):

- BGD-en
- Basisgezondheidsdiensten
- Bibliotheken (onder andere van het Landelijk Centrum GVO)
- Universiteiten en onderzoekscentra
- Ministeries (Sociale Zaken en Werkgelegenheid, WVC).

Materiaal van anderen

Als u voorlichtingsmaterialen van anderen wilt gaan gebruiken let er dan op, vóórdat u ze aanschaft of leent, dat ze passen bij de voorlichting die u wil geven.

Let bijvoorbeeld op:

- de boodschap die erin overgebracht wordt (de moeilijkheidsgraad, gevoeligheid, stijl en bedoeling);
- uw doelgroep (past het materiaal bij hen, willen ze dat lezen of zien ze liever een video etc.);
- de voorlichtingskanalen en bronnen (wordt uw doelgroep bereikt via uzelf, via de leidinggevendenden of iemand anders?);
- uw budget en andere beschikbare bronnen (kunt u genoeg materiaal aanschaffen, spullen verspreiden etc.).

Externe expertise

Wanneer u externe expertise wilt inhuren voor het maken van voorlichtingsmateriaal, zoals een folder of video en dergelijke, moet u aan de volgende zaken denken:

- zet eerst duidelijk op een rijtje wát u precies wilt laten maken;
- verzamel namen en adressen waar u terecht zou kunnen. Vraag vooral ook collega's of andere bedrijven naar hun ervaringen;
- hoeveel tijd en geld heeft u hiervoor? Laat offertes maken en stel een tijdlimiet voor wanneer u het klaar wilt hebben;
- overleg goed over de inhoud van de boodschap. Vraag om controle vóór het definitieve produkt.

Toch zelf materiaal maken

Als u toch zelf voorlichtingsmaterialen wilt maken is het raadzaam eerst in uw eigen bedrijf of organisatie te informeren bij afdelingen die daarmee bekend zijn. Bijvoorbeeld een afdeling in- of externe communicatie, public relations-, druk- of repro-afdeling, een audiovisuele dienst of een fotoafdeling. Zij kunnen u waarschijnlijk het beste met die vraag helpen.

Pretesten van voorlichtingsmateriaal

Ongeacht de wijze waarop u aan voorlichtingsmaterialen komt, het verdient altijd aanbeveling om ze uit te proberen bij een beperkt aantal personen uit de doelgroep.

Een pretest dient om inzicht te krijgen in onder meer de volgende zaken:

- attentiewaarde: trekt een boodschap de aandacht en houdt hij deze vast?
- begrijpelijkheid: wordt de boodschap goed begrepen?
- relevantie: acht de doelgroep de boodschap van toepassing voor zichzelf?
- geloofwaardigheid: wordt de boodschap en/of bron gezien als betrouwbaar?
- acceptatiegraad: is de boodschap aanvaardbaar of is hij bijvoorbeeld aanstootgevend of beledigend voor de doelgroep?

Het is zinvol om voorlichtingsmateriaal te pretesten, omdat het aanwijzingen oplevert voor kwaliteitsverbetering op een moment dat wijzigingen nog mogelijk en te veroorloven zijn.

Er zijn zeer veel verschillende pretestmethoden, afhankelijk van de voorlichtingsmethode. In de voorbeelden zullen we ons beperken tot een tweetal pretestmethoden: een leesbaarheidstoets en een schriftelijke enquête. Voor meer en praktische informatie over pretesten verwijzen we u naar het boekje 'Pretesten van schriftelijk voorlichtingsmateriaal' (Kanters & Wieberdink, 1990).

De leesbaarheidstoets

Doel:	vaststellen van de moeilijkheidsgraad van een proeftekst.
Voor:	folders, brochures, informatieboekjes etc.
Tijd:	voorbereiding/uitvoering: 15-20 min. per proeftekst. formuleren conclusies en aanbevelingen: 30-40 min.
Nodig:	leesbaarheidsformule en interpretatietabel.

Als **voorbeeld** van een leesbaarheidstoets gebruiken we de 'Flesch-Douma formule'.

De Flesch-Douma formule is in vijf stappen uit te rekenen:

Stap 1 Neem van de tekst enkele 'monsters', tenzij de tekst als geheel getest wordt. Neem genoeg monsters om een behoorlijke indruk te krijgen (3 a 4 uit een folder en 10 tot 20 uit een brochure). Elk monster bevat precies 100 woorden.

Stap 2 Tel de lettergrepen in de monsters. Bij cijfers, symbolen of afkortingen worden het aantal lettergrepen geteld zoals ze hardop gelezen worden (gvo omvat dus 3 lettergrepen). Het aantal lettergrepen per 100 woorden wordt woordlengte genoemd. Tel alle lettergrepen uit alle monsters bij elkaar op en deel dit getal door het aantal monsters. (ligt meestal tussen de 150 en 200).

Stap 3 Ga na hoeveel woorden er gemiddeld in een zin zitten: door het aantal woorden (een veelvoud van 100) te delen door het aantal zinnen. Zinnen zijn van elkaar gescheiden door punten, dubbele punten of puntkomma's. Ook haakjes, aanhalingstekens of streepjes geven een aparte zin aan wanneer ze aan het begin of einde van een zin staan ('Dit heet: gvo' telt voor twee zinnen). De laatste zin in elk monster is die, die het dichtst bij het 100ste woord eindigt.

Stap 4 Vul nu de gemiddelde woordlengte (stap 2) en de gemiddelde zinslengte (stap 3) in de formule in:

$$RE = 206,84 - (0,77 \times \text{woordlengte}) - (0,93 \times \text{zinslengte})$$

Stap 5 Interpreteer de RE-score met de onderstaande tabel.

RE-score	waardering	opleidingsniveau
0 - 30	zeer moeilijk	academici
30 - 50	moeilijk	studenten
50 - 60	tamelijk moeilijk	hoger middelbaar onderwijs
60 - 70	standaard	lager middelbaar onderwijs
70 - 80	tamelijk makkelijk	6e klas lager onderwijs
80 - 90	gemakkelijk	5e klas lager onderwijs
90 - 100	zeer gemakkelijk	4e klas lager onderwijs

De schriftelijke enquête

- Doel: inzicht krijgen in de manier waarop de doelgroep voorlichtingsmateriaal waameemt, begrijpt en accepteert.
- Voor: folders en brochures in gevorderde staat van ontwikkeling.
- Tijd: 1 week: ontwikkeling vragenlijst
1 week: werving respondenten
3-4 weken dataverzameling
1-3 dagen verwerking gegevens
2-4 dagen analyse, formuleren aanbevelingen en rapportage
totaal 6 - 8 weken.
- Nodig: potentiële respondenten
gestructureerde vragenlijst
coderingssysteem voor de analyse.

Hieronder geven wij u een voorbeeld van vragen die bij 'n schriftelijke enquête gesteld kunnen worden:

U heeft daarnet van de bedrijfsverpleegkundige de folder over 'rugproblemen' gekregen. Het is nog niet de definitieve folder, maar een proefversie. Voordat de folder op grote schaal gedrukt en verspreid wordt, willen we hem eerst een aantal mensen laten lezen, om uit te proberen of de folder goed genoeg is, dan wel nog verbeterd moet worden. Wilt u de folder lezen en daarna de bijgevoegde vragenlijst invullen?

1. Wilt u hieronder aankruisen wat u van de folder vindt? Bij elk rijtje één antwoord aankruisen.

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ zeer interessant | ☐ erg duidelijk | ☐ veel te lang |
| ☐ interessant | ☐ duidelijk | ☐ te lang |
| ☐ gewoon | ☐ gewoon | ☐ precies lang genoeg |
| ☐ oninteressant | ☐ onduidelijk | ☐ te kort |
| ☐ zeer oninteressant | ☐ erg onduidelijk | ☐ veel te kort |
| | | |
| ☐ zeer goed bruikbaar | ☐ zeer goed afgewerkt | ☐ prettig om te lezen |
| ☐ bruikbaar | ☐ goed afgewerkt | ☐ gewoon |
| ☐ gewoon | ☐ gewoon | ☐ vervelend om te lezen |
| ☐ onbruikbaar | ☐ slordig afgewerkt | |
| ☐ totaal onbruikbaar | ☐ zeer slordig afgewerkt | |

2. Wat is volgens u de belangrijkste boodschap in deze folder over rugproblemen?

3. Geeft de folder duidelijke informatie over wat u moet doen om geen rugproblemen te krijgen?

☐ nee

☐ ja, namelijk: _____

4. Hoe zou u deze folder willen omschrijven (één antwoord aankruisen)?

☐ makkelijk te begrijpen

☐ moeilijk te begrijpen

5. Op welke punten vindt u de folder verwarrend? _____

6. Voor wie is deze folder, denkt u, bedoeld?

☐ voor mensen als ik

☐ voor iemand anders dan ik, namelijk voor _____

☐ weet ik niet

7. Staat er iets in deze folder dat u erg aanspreekt?

☐ nee, want: _____

☐ ja, namelijk: _____

8. Staan er dingen in de folder die u beledigend of vervelend vindt (voor u of anderen)?

☐ nee

☐ ja, namelijk: _____

9. Staan er dingen in de folder die volgens u onjuist zijn?

☐ nee

☐ kan ik niet beoordelen

☐ ja, namelijk: _____

10. Staan er dingen in deze folder die u niet gelooft?

☐ nee

☐ ja, namelijk: _____

11. Heeft u iets nieuws geleerd uit deze folder?

☐ nee

☐ ja, namelijk: _____

12. Zou u anderen aanraden deze folder te lezen?

☐ ja, omdat _____

☐ nee, omdat _____

Eventueel komt uit dit pretesten naar voren dat één en ander nog bijgeschaafd moet worden of dat het zelfs helemaal niet geschikt blijkt te zijn. Houdt er rekening mee dat dit 'pretesten' niet meer dan een indicatie kan geven voor de totale doelgroep, het biedt geen voorspelling of garantie voor succes. Belangrijk voor de waarde van de pretest is dat u de juiste personen daarvoor gebruikt, dat wil zeggen degenen die representatief zijn voor de doelgroep die u wilt bereiken.

Keuze van de methode

Het besluit dat u moet nemen over welke methode en materialen (bijvoorbeeld schriftelijk of audiovisueel) het beste passen bij de voorlichting die u gaat geven, zal vooral bepaald worden door:

- de doelgroep die u wilt bereiken (bijvoorbeeld of ze iets willen lezen of eerder naar een video kijken);
- het doel dat u wilt bereiken (bijvoorbeeld kennisoverdracht of vaardigheden);
- de boodschap die u wilt overbrengen (zoals de moeilijkheidsgraad, gevoeligheid, stijl);
- de voorlichtingsbronnen (bereikt u de doelgroep het beste zelf of via hun

leidinggevend en of zogenoemde informele leiders uit hun midden?);

- het budget dat u ter beschikking heeft en eventuele andere beschikbare bronnen.

Er zijn ook hier weer een aantal vragen die u in overweging kunt nemen vóórdat u een keuze voor een bepaald kanaal en bron maakt:

- welk kanaal en bron lijkt het meest geschikt om dit gezondheidsprobleem te presenteren?
- welke bron zou het meest geloofwaardig overkomen en toegang krijgen bij de doelgroep?
- welk kanaal en bron past het beste bij het doel van de voorlichting (bijvoorbeeld het overbrengen van kennis, beïnvloeden van opvattingen of gedrag)?
- welke en hoeveel kanalen en bronnen zijn bruikbaar, gezien het tijdsschema en budget voor de voorlichting?

Het kan zijn dat u een mix kiest van kanalen en bronnen voor elke doelgroep, om zo goed mogelijk af te stemmen op wat de doelgroep als geloofwaardig beschouwd en hoe zij het beste bereikt kunnen worden.

Voorbeelden

1. Uit een onderzoek onder schoonmaakpersoneel naar de preventie van rugklachten komt onder andere naar voren dat de meeste schoonmakers informatie over dit onderwerp krijgen van de directe leidinggevend en op de werkplek, zoals de voorman of voorvrouw. Bovendien geven de schoonmakers aan dat zij de mening van die leidinggevende zeer waarderen. Voor het geven van de voorlichting dient dan ook zoveel mogelijk gebruik te worden gemaakt van deze leidinggevend en. Zij bieden een goede ingang om de schoonmakers te bereiken.
2. Metselaars gaven in interviews over het gebruik van een ergonomische verbetering aan dat zij wat betreft de voorlichting het liefst een training op de werkplek wilden, waarbij ze met het nieuwe produkt zouden kunnen oefenen nadat het door de leidinggevende of door een geïnstrueerde collega is voorgedaan.

Programma- en tijdsplanning

Voordat u met de voorlichting start dient u een plan te maken waarin staat waarover de voorlichting moet gaan, wie eraan deelnemen en wanneer wat gedaan wordt.

Alle elementen van uw planning moeten vastgelegd worden in een programmaplan, draaiboek ofwel blauwdruk voor de voorlichting. Dit kunt u gebruiken om alle taken in die voorlichting te bedenken en structureren, om uw plannen te bespreken met anderen in of buiten uw organisatie, om een uitgangspunt te hebben vóór u start met de voorlichting. Hierna volgen twee voorbeelden voor het maken van zo'n planning.

Voorbeeld 1: Invulschema voor een programmaplan

Titel van het programma:

Einddoel:

Subdoel:

Financier:

Contactpersoon:

Behoeftenomschrijving: (waarom wordt het programma ontwikkeld)

Programmadoelstellingen:

Primaire doelgroep: (incl. leeftijd, geslacht e.a. belangrijke kenmerken)

Gedragsdoelstellingen:

Belangrijkste strategie: (voor elke doelgroep)

Secundaire doelgroep: (in volgorde)

Belangrijkste strategie:

Data:

Geschatte kosten:

Andere vereiste bronnen: (middelen, ruimte, etc.)

Te verwachten problemen: (in de planning, communicatie, toestemmingen etc.)

Methoden voor de evaluatie: (zowel voor proces en effect-evaluatie)

Voorbeeld 2: Werkplan voor massamediale voorlichting

1. Voorbereiding	Formuleren gewenst effect Omschrijven doelgroep Mediakeuze en keuze van thema's en benadering Onderzoek naar inhoud, ontvanger en media
2. Ontwerpen	Formuleren ontwerp
3. Productie	Produceren van boodschap
4. Eerste revisie	Bijstellen van boodschap aan de hand van eigen criteria (zoals begrijpelijkheid)
5. Tweede revisie	Bijstellen van boodschap aan de hand van pretesten
6. Contactfase	Verspreiden boodschap/vertonen/uitzenden
7. Evaluatiefase	Onderzoek naar feitelijk effect en mogelijke verbeteringen voor volgende voorlichtingsprogramma's

Het zal u opvallen dat de evaluatie van het programma al in de planning meegenomen wordt. Dit heeft te maken met het feit dat evaluatie op verschillende momenten tijdens het programma al plaats vindt en niet alleen vóór en na een programma. Over de evaluatie wordt in stap 5 uitvoerig geschreven. Na het plannen van het programma volgt ook een tijdsplanning voor de ontwikkeling van het programma en de uitvoering. In zo'n tijdsplanning dienen alle denkbare taken opgenomen te worden. Hoe nauwkeuriger dat gebeurt des te beter op tijdschema gewerkt kan worden.

Zo'n tijdsschema zou er als volgt uit kunnen zien:

	posters, folders	krante-artikel	infomarkt	werkoverleg	vergadering
mei 1991					
juni					
juli					
augustus					
september					
oktober					
november					
december					
januari 1992					
februari					
maart					
april					
mei					

Natuurlijk gaat niet altijd alles volgens plan. Zo'n tijdsschema moet dan ook als een flexibel instrument gezien worden, dat regelmatig bijgesteld kan worden.

Stap 4

Het uitvoeren van de voorlichting

- **Vorbereiding voor de introductie**
- **Proces-evaluatie**

Stap 4

Het uitvoeren van de voorlichting

In deze stap gaat u tot de eigenlijke uitvoering over van de voorlichting die u in de voorgaande stappen goed voorbereid hebt. Het zal duidelijk zijn dat we u hier niet concreet kunnen zeggen hoé u precies de voorlichting kunt uitvoeren. Dat komt omdat elke voorlichtingsactiviteit zijn eigen specifieke kenmerken heeft. Het gaat te ver om voor alle mogelijke voorlichtingspakketten weer te geven hoe ze uitgevoerd kunnen worden. Wel kunnen we u behulpzaam zijn bij de verdere voorbereidingen die noodzakelijk zijn voor elk soort voorlichtingsactiviteiten die u gaat uitvoeren.

Voorbereiding voor de introductie

In uw programma-plan heeft u reeds aangeven hoe en wanneer welke personen en middelen nodig zijn, wanneer specifieke gebeurtenissen optreden en op welke punten de nadruk gelegd moet worden. Dit plan, inclusief de tijdsplanning, omvat alle hiervoor verzamelde gegevens die noodzakelijk zijn voor de voorlichting.

Voordat u daadwerkelijk start met uw voorlichtingsplan dient u nog een aantal zaken na te gaan, zoals:

- of alle benodigde middelen verzameld zijn, controleren of alles in voldoende mate aanwezig is (bijvoorbeeld voldoende folders);
- of de ruimten die u nodig heeft voor voorlichtingsbijeenkomsten gereserveerd zijn voor die momenten en de eventuele ondersteunende middelen, zoals videorecorder, maar ook de koffie voor de pauze geregeld zijn;
- of de betreffende doelgroepen ingelicht zijn, of de oproep voor de eerste voorlichtingsbijeenkomst verstuurd en aangekomen is;
- bent u en eventueel uw medewerkers voorbereid op het beantwoorden van vragen (inlichtingen)?

Proces-evaluatie

Bij het uitvoeren van de voorlichting is het van belang steeds te weten of alles naar wens verloopt. Dat betekent dat het hele proces van de voorlichting bewaakt dient te worden. Het bewaken van zo'n proces kan door middel van een evaluatie, een zogenaamde proces-evaluatie. Dit wordt gedaan om tussentijds op tijd zaken te

kunnen bijstellen of herstellen. Bijvoorbeeld als blijkt dat de oproep voor een voorlichtingsbijeenkomst niet bij iedereen terecht is gekomen, dan kan daar alsnog voor gezorgd worden. Tevens biedt het u als voorlichter achteraf inzicht in het succes of falen van de voorlichting. Als u uiteindelijk (stap 5) geen effect van u voorlichting gevonden heeft, zou bijvoorbeeld uit de proces-evaluatie kunnen blijken dat dat te wijten is aan het feit dat de voorlichtingsavond nauwelijks bezocht is vanwege een voetbalwedstrijd die op hetzelfde tijdstip werd uitgezonden.

Vragen die u kunt stellen in het kader van een proces-evaluatie zijn:

Over de doelstelling, voorwaarden en inhoud van de voorlichting:

- Sluit de doelstelling aan bij de gesignaleerde bewegingsapparaat-problematiek?
- Wie heeft de doelstelling geformuleerd?
- Is de doelstelling tussentijds nog bijgesteld?
- Komen doelstelling en inhoud van de voorlichting met elkaar overeen?
- Sluiten doelen en voorwaarden op elkaar aan?
- Is aan de gestelde voorwaarden voldaan?

Over de organisatie van de voorlichting:

- Welke taakverdelingen zijn er gemaakt?
- Zijn er duidelijke afspraken gemaakt over verantwoordelijkheden?
- Hoe is de onderlinge communicatie verlopen?
- Welke overlegstructuur was er en hoe werkte dat?
- Op welke wijze werden besluiten genomen?
- Zijn besluiten en afspraken op schrift vastgelegd?

Over de voorlichtingsmaterialen:

- Welke materialen wilde u ontwikkelen en zijn deze ook ontwikkeld?
- Hoe is de keuze voor de materialen gemaakt?
- Wie heeft de materialen ontwikkeld?
- Zijn de materialen gepretest?
- Bij welke activiteiten zijn welke materialen gebruikt?
- Hoe zijn de materialen gebruikt?
- Was er een duidelijk verspreidingsplan voor de materialen?
- Hoe worden de materialen beoordeeld/gewaardeerd door de gebruikers?
- Hoeveel materiaal (bijvoorbeeld folders) is er verspreid?

Over de voorlichtingsuitvoering:

- Hoeveel bijeenkomsten etc. zijn er geweest?
- Wanneer heeft de voorlichting plaatsgevonden?
- Hoe was de opkomst op de voorlichtingsbijeenkomst (of op spreekuur, werkoverleg etc.)?

Over de doelgroep:

- Hoe heeft de doelgroep de voorlichting gekregen?
- Wat vonden ze van de voorlichting?

- Hoe belangrijk vinden ze de voorlichting?
- Hebben ze over de voorlichting met anderen gesproken?

Over de voorlichters:

- Hoe zijn de voorlichters overgekomen bij de doelgroep?
- Hoe zijn de voorlichters voorbereid/geïnstrueerd?
- Welke positie/functie hadden de voorlichters in het bedrijf?

Deze vragen bieden u een vrij volledig beeld van het hele voorlichtingsproces. U kunt aan de hand van deze vragen zelf eventueel een kleine vragenlijst samenstellen die u voorlegt aan de betreffende personen. U kunt uiteraard een aantal vragen mondeling voorleggen aan de betrokkenen.

Als blijkt dat op een aantal onderdelen in uw voorlichtingsprogramma bijsturing nodig is, dan is dit het moment om dat alsnog te doen. De antwoorden op de gestelde vragen zijn daarvoor een goede aanwijzing.

Stap 5

Evaluatie van de voorlichting

- **Waarom evaluatie?**
- **Wanneer evalueren?**
- **Hoe te evalueren?**
- **Afronding en eventueel bijstelling van de voorlichting**

Stap 5

Evaluatie van de voorlichting

Evaluatie van voorlichtingsactiviteiten wordt vaak achterwege gelaten. Argumenten die daarvoor gehanteerd worden zijn: "We zien toch zo dat het werkt", "de mensen zijn tevreden", of "daar is geen geld meer voor", of "de activiteiten waren zo goed, natuurlijk hebben ze effect".

Helaas zijn deze argumenten doorgaans niet onderbouwd door onderzoek naar de werkelijke effecten. Nu willen we hiermee niet zeggen dat persé altijd wetenschappelijk onderzoek nodig is om de effectiviteit van voorlichtingsactiviteiten aan te tonen. Goed opgezet evaluatie-onderzoek gaat er echter van uit dat er minstens twee vergelijkbare groepen moeten zijn, waarbij de ene groep wel en de andere niet wordt blootgesteld aan de voorlichting. Daarbij dient in ieder geval voorafgaand aan de voorlichting een aantal zaken (zoals kennis, opvattingen en gedrag) gemeten te worden en minstens één keer na de voorlichting weer. In de dagelijkse praktijk is dat echter niet altijd mogelijk. Niet alleen omdat het vaak moeilijk zal zijn om dergelijke groepen te onderscheiden, maar vooral ook door het ontbreken van expertise op dit terrein. Het gaat te ver voor dit boekje om het op de juiste wijze uitvoeren van dergelijk evaluatie-onderzoek uit de doeken te doen. Daarvoor zouden wij u willen verwijzen naar de bestaande onderzoeksinstituten of universiteiten met expertise op dit gebied.

Evalueren heeft ook niet alleen een wetenschappelijk doel. Ook u als voorlichter zult geïnteresseerd zijn in de resultaten die u met de voorlichting behaalt. En wat dacht u van de directie van het bedrijf waar u de voorlichting heeft uitgevoerd! Ze willen wel eens weten wat het opgeleverd heeft.

Het doen van wetenschappelijk evaluatie-onderzoek wordt hier dus niet behandeld. Dat neemt niet weg dat er een aantal regels en mogelijke vragen aangereikt kunnen worden waarmee u enig inzicht kunt verkrijgen in de resultaten, het effect van de voorlichtingsactiviteiten. We hopen daarmee bij te dragen tot meer gefundeerde uitspraken over die activiteiten dan de globale indrukken die doorgaans genoemd worden.

Voordat we dergelijke regels en vragen formuleren, willen we enkele, meer achtergronden geven over evaluatie-onderzoek. Daarbij is de vraag 'waarom evaluatie, wanneer evalueren en vooral dan hoe te evalueren.

Waarom evaluatie?

- Evaluatie-onderzoek bij de voorlichting is allereerst noodzakelijk om de **doeltreffendheid van de voorlichting** aan te tonen (effect-evaluatie). Wordt het gewenste effect bereikt, en zo ja bij welke groepen en onder welke omstandigheden?

Dat betekent dat nagegaan moet worden of de vóór de voorlichting gestelde doelen inderdaad bereikt zijn. Dat hiervoor de doelen zeer concreet én meetbaar moeten zijn is al eerder vermeld. Het moet niet zo zijn dat nu opeens anders of met andere maatstaven gemeten wordt. Immers, wat meet en weet je dan voor en na de voorlichting?

- Evaluatie-onderzoek is voorts nodig om inzicht te krijgen in de mechanismen die het bereiken van het gewenste effect bevorderen dan wel blokkeren. Daartoe dient de evaluatie licht te werpen op alle **gebeurtenissen** die plaatsvinden **tussen de input en de output van de voorlichtingsinterventie** (proces-evaluatie).

Zonder dit inzicht is het immers niet mogelijk zwakke elementen in het programma op te sporen. Evenmin is het in dat geval mogelijk de geschiktheid van het programma voor andere doelgroepen vast te stellen.

Wat vond precies wanneer plaats, bij wie en door wie? Feitelijk gaat het hier om na te gaan of de voorlichting gewerkt heeft en waardoor dat dan kwam. Lag het aan de wijze waarop de mensen persoonlijk benaderd zijn, dat ze in grote getale naar de voorlichtingsbijeenkomst zijn gekomen? Of, lag het aan de controle van de chef op de afdeling dat ze hun stoel nu beter instelden? Voor de beantwoording van dit soort vragen moet gedurende de uitvoering van de voorlichting allerlei gegevens bijgehouden worden. Vandaar dat dit aspect van de evaluatie ook al in de vorige stap aan de orde is geweest.

- In de derde plaats is evaluatie-onderzoek noodzakelijk om inzicht te krijgen in het **rendement van voorlichtingsactiviteiten**. In ieder geval dient men de kosten van het programma te registreren. Bij voorkeur zou men nog een stap verder moeten gaan, door te proberen de gemaakte kosten te relateren aan de verkregen effecten.

Een balans opmaken van geïnvesteerde kosten (niet alleen in geld, maar ook in moeite) en de verkregen resultaten, kan duidelijk maken of het kostendekkend was.

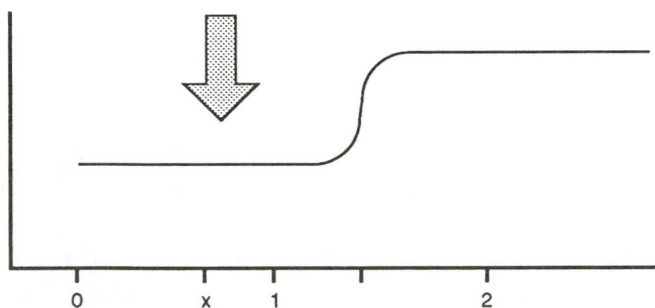
- Een vierde argument voor evaluatie-onderzoek is dat bij elke voorlichtingsinterventie behalve met de beoogde en gewenste effecten ook rekening moet worden gehouden met het mogelijke optreden van **onbedoelde en ongewenste neveneffecten**. Evaluatie-onderzoek is noodzakelijk om de aard en omvang van de neveneffecten systematisch in kaart te brengen. Neveneffecten kunnen soms wel, maar vaak ook niet tevoren ingecalculeerd worden. Bijvoorbeeld: het terugbrengen van 50kg-zakken cement naar 25kg-zakken om de belasting te verminderen kan als onbedoeld neveneffect hebben dat men voortaan twee zakken (dus toch weer 50kg) sjuwt, op elke schouder één. Dit soort ongewenste neveneffecten moeten wel worden geïnventariseerd.

Wanneer evalueren?

Het is een wijdverbreid misverstand dat evaluatie pas gedaan kan of moet worden als de voorlichting afgelopen is. Zoals al eerder aangegeven dient de zogenaamde proces-evaluatie al doorlopend bij de uitvoering van de voorlichting plaats te vinden. Voor zowel de effect- als de proces-evaluatie dient u -idealiter- ook voorafgaand aan de voorlichting op de hoogte te zijn van een aantal aspecten (kennis, opvattingen en gedrag inzake de problemen die u met voorlichting wilt beïnvloeden).

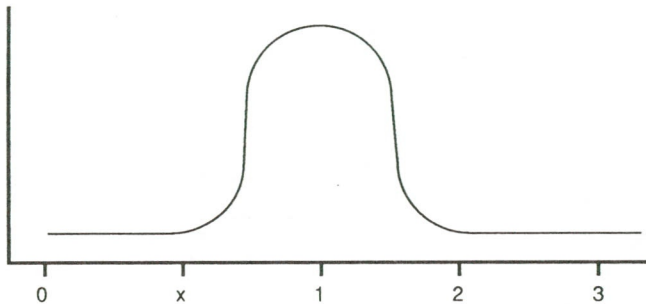
Het tijdstip waarop u na afloop van de voorlichting het beste kunt kijken naar het effect is niet zo eenvoudig te stellen. Wanneer u bijvoorbeeld te vroeg evalueert kan het zijn dat u ten onrechte (nog) geen resultaten ziet. We zullen u met figuren laten zien welke foute interpretaties er kunnen ontstaan door een verkeerd gekozen tijdstip voor de evaluatie.

Figuur 4 toont dat de voorlichting, gegeven op tijdstip x , pas na verloop van tijd effect te zien geeft. Wanneer u zou evalueren op tijdstip 1 dan zou u op grond van de daar gevonden resultaten concluderen dat er geen effect is opgetreden. Zou u echter iets later evalueren, op tijdstip 2, dan zou u wel degelijk effect zien. Dit effect, namelijk het vertraagd reageren op voorlichting, wordt het zogenaamde 'slapers-effect' genoemd. Een dergelijk effect is te verwachten bij voorlichting over het veranderen van een werkwijze om de belasting te verminderen. Mensen hebben de tijd nodig om zich die nieuwe werkwijze eigen te maken. Het beste kan dus het eigenlijke effect van de voorlichting beoordeeld worden nadat de gewenningsperiode voorbij is. Hoelang die gewenningsperiode duurt zal afhankelijk zijn van de aard van de vernieuwing, hoe complex en hoe vervelend de nieuwe werkwijze is.



Figuur 4 'Slapers-effect'

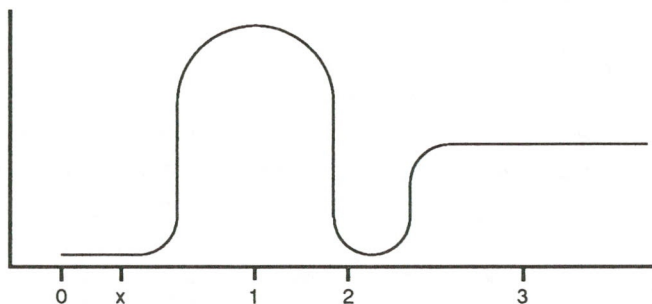
Een ander effect dat nogal eens optreedt, is het zogenaamde 'wegvallen van effect'. Het volgende figuur brengt dit effect in beeld:



Figuur 5 Het 'wegvallen van effect'

Figuur 5 laat zien dat er ten opzichte van de beginsituatie, na de voorlichting -X- bij een evaluatie op tijdstip 1 een behoorlijke verandering is opgetreden. Zou u zich beperken tot het evalueren op moment 1, dan zou u over het effect van de voorlichting verkeerde conclusies kunnen trekken, omdat bij de tijdstippen 2 en 3 (langer na de voorlichting) het door u gevonden effect op tijdstip 1 weer teniet is gedaan. Dit effect treedt nogal eens op bij het veranderen van leefgewoonten en gedragingen waar men snel in terug kan vallen, zoals het bukken met de rug in plaats van de knieën te buigen.

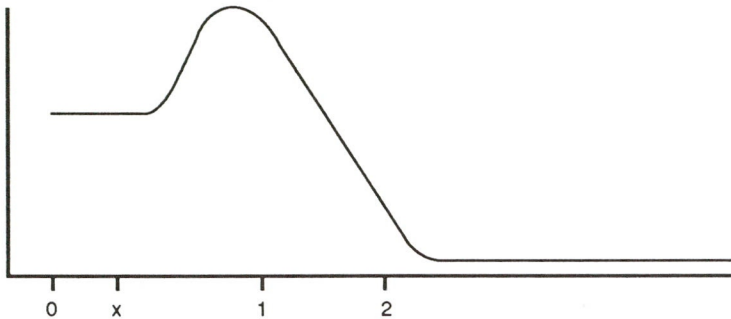
Een derde effect dat kan optreden is het zogenaamde 'lenen van de toekomst'. Zie figuur 6.



Figuur 6 'Lenen van de toekomst'

Figuur 6 laat zien dat na de voorlichting -X-, een aanzienlijke verandering optreedt op tijdstip 1, die onmiddellijk weer wordt vervolgd door een scherpe daling op tijdstip 2, waarna een zekere stabilisering van de situatie optreedt op tijdstip 3. Dit effect wordt aangeduid met 'lenen van de toekomst', omdat op tijdstip 1 een soort cumulatief effect optreedt van wat anders zich pas in de toekomst zou voordoen. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen als werknemers met rugklachten in het kader van de voorlichting opgeroepen worden voor een onderzoek waardoor ze dan eerder komen dan ze anders (zonder voorlichting) van plan waren.

Het laatste figuur laat iets zien over het zogenaamde contrast-effect.



Figuur 7 'Contrast-effect'

Het laatste effect dat we bespreken is het zogenaamde 'contrast-effect'. Dit laat zien dat na de voorlichting -X- een verandering optreedt op tijdstip 1, die op tijdstip 2 gevolgd wordt door een scherpe daling tot een situatie die slechter is dan de beginsituatie. Deze situatie doet zich soms voor als de voorlichting die aan een bepaalde groep gegeven wordt plotseling stopt en er vervolgens op geen enkele wijze in de follow-up van de voorlichting voorzien is. Bijvoorbeeld als gevolg van een zekere mate van geïrriteerdheid van de doelgroep door het stopzetten van die voorlichting kan er een situatie ontstaan die nog slechter is dan de situatie voordat een interventie plaatsvond.

Hoe te evalueren?

Nu u de bedoeling weet van het evalueren én de valkuilen waarop u moet letten bij het kiezen van het juiste tijdstip is het de vraag hoé u kunt evalueren. Zoals hiervoor reeds gesteld, hangt de evaluatie nauw samen met de doelstellingen die u wilde bereiken met de voorlichting. Om tot die doelstellingen te komen heeft u in de eerste stap een en ander geanalyseerd dat van belang was voor de problematiek die u ging aanpakken. U heeft bijvoorbeeld geconstateerd dat er een gebrek aan kennis bestond over tiltechnieken, vervolgens is de voorlichting daarop afgestemd. Voor het bepalen van het effect van die voorlichting dient u in dit geval dan ook wéér die kennis te meten om te kunnen bepalen of deze verbeterd is. In het algemeen kan gesteld worden dat de vragen voor de evaluatie aan moeten sluiten bij de resultaten van de probleemanalyse van de beginsituatie en de daarop gebaseerde doelstellingen van de voorlichting.

Grofweg gaat het om de volgende soort vragen:

- Is kennis inzake de problematiek/ het thema toegenomen?
Dit kan direct gevraagd worden aan de betreffende deelnemers aan de voorlichting, maar ook via een aantal schriftelijke vragen, een soort testje met bijvoorbeeld ja/nee antwoorden.
- Zijn de opvattingen van de doelgroep nu anders dan voor de voorlichting?
Ook dit kan in een gesprek met de betrokkenen duidelijk worden, of met een aantal schriftelijke vragen. Vragen zoals: 'denkt u nu anders over' en 'denkt u dat u eerder doet?'
- Hebben de voorgelichten nu meer vaardigheden, vertonen ze ander gedrag?
Dit kan wel gevraagd worden, maar het is daarmee niet zeker of ze daadwerkelijk ander gedrag vertonen. Daarom kan hiervoor het beste geobserveerd worden of ze het bedoelde van de voorlichting in de praktijk ook toepassen.

We kunnen u hier niet een aantal vragen in de vorm van een checklist bieden, waarmee u alle voorlichtingsactiviteiten kunt evalueren. Daarvoor is iedere evaluatie teveel gekoppeld aan de specifieke voorlichting die gegeven wordt. Als kennis verder niet tot uw doelstelling behoorde dan hoeft u er natuurlijk ook niet naar te vragen na afloop van de voorlichting. Dit geldt in feite voor alle aspecten waarnaar u wel of niet kunt vragen. Standaard vragenlijsten bestaan om die redenen dan ook niet. U zult zelf enige creativiteit hiervoor moeten ontplooien, waarbij u uiteraard wel rekening dient te houden met een tweetal uitgangspunten, zoals:

- aansluiten bij de analyses uit de eerste stap: hanteer zoveel mogelijk dezelfde methoden;
- uitgaan van de doelstelling; zorg dat die getoetst wordt!

Afronding en eventueel bijstelling van de voorlichting

Evaluatie is bedoeld om te kijken of de voorlichting effect gehad heeft en of de voorlichting verbeterd moet worden. Tevens kunt u de evaluatie-gegevens gebruiken om de door u gegeven voorlichting naar het management en anderen te verantwoorden. Het kan u bewijsmateriaal bieden om daarmee nieuwe financiers c.q. financiële middelen te verwerven. Bovendien kunt u binnen het bedrijf of de organisatie laten zien waar u mee bezig bent geweest.

Indien u de voorlichting voort gaat zetten of zelf groter gaat aanpakken is het belangrijk even op een rijtje te zetten wat u nu geleerd heeft van de aanpak en uitvoering van de gegeven voorlichting.

Daarbij kunt u aan de volgende aspecten denken:

- opnieuw bepalen van korte en lange termijn doelen: is er iets veranderd ten opzichte van de eerder gestelde doelen? Is er inmiddels nieuwe informatie over het gezondheidsprobleem en moet dat opgenomen worden?
- bepalen van gebieden waar aanvullende inspanningen voor gedaan moeten worden: Zijn bepaalde doelen niet bereikt? Zijn er andere of meer middelen nodig?

Moet opnieuw bekeken worden waarom iets niet gewerkt heeft en hoe het voorkomen kan worden?

- nagaan welke activiteiten of strategieën effectief waren: Zijn bepaalde tussendoelen bereikt vanwege succesvolle activiteiten? Moeten deze voortgezet worden en versterkt omdat ze goed lijken te werken? Of moeten de activiteiten als 'klaar' en succesvol beschouwd worden? Zijn de gebruikte middelen ook geschikt voor andere doelgroepen?
- vergelijk de kosten en de resultaten van de verschillende activiteiten: Wat zijn de relatieve kosten (ook personele) en resultaten van de verschillende aspecten van uw programma? Zijn er bepaalde activiteiten die even goed lijken te zijn maar minder kosten?
- herbevestig de ondersteuning voor uw voorlichting: Heeft u de resultaten laten zien aan het management c.q. directie? Bent u niet vergeten de informatie te delen met degenen (ook extern) die aan de voorlichting meegewerkt hebben? Heeft u bewijs van de effectiviteit van uw voorlichting en de noodzaak om ermee verder te gaan, zodat u de organisatie daarvan kunt overtuigen? Heeft u nieuwe of vervolgactiviteiten die samenwerking met nog andere organisaties vereist?
- beslis om de voorlichting te beëindigen of te wijzigen als het niet werkte.

Voor uzelf en voor anderen kan het van belang zijn om een evaluatie-rapport te maken. Dit rapport zou in ieder geval de volgende aspecten moeten beschrijven:

- de achtergrond: het waarom en de doelstellingen van de voorlichting;
- beschrijving: wat is er geëvalueerd;
- doel: waarom er geëvalueerd is;
- methode: hoe het gedaan is; met wie, wanneer, hoe vaak, middelen;
- obstakels: problemen bij de evaluatie;
- resultaten: wat heeft u gevonden en wat betekent dat voor de voorlichting.

Belangrijk is dat u probeert zo'n verslag kort en bondig te houden zodat het ook gemakkelijk gelezen wordt. Zorg dat het ook door anderen gelezen wordt, zodat u het niet voor niets geschreven hebt.

Adressen en instanties

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Directoraat Generaal van de Arbeid

Afdeling Arbeidgezondheidskunde (o.a. het terrein Fysieke Belasting)

Postbus 90804

2509 LV DEN HAAG

Telefoon: 070 - 333 52 61

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is ondermeer verantwoordelijk voor beleid dat verband houdt met de arbeidsomstandigheden. Dit beleid, dat zich richt op het terrein van veiligheid, gezondheid en welzijn tijdens arbeid, valt onder de verantwoordelijkheid van het Directoraat-Generaal van de Arbeid.

Naast een beleidsvoorbereidende taak kent het DG Arbeid ook een uitvoerende taak. Deze wordt verzorgd door de Arbeidsinspectie. De Arbeidsinspectie werkt in acht districten. De adressen van de districten zijn hieronder vermeld. Eventuele vragen kunt u rechtstreeks aan de Arbeidsinspectie stellen.

1e district: Sint Pieterskade 26
6212 AD MAASTRICHT
tel. 043 - 21 92 51

2e district: Vismarktstraat 28
4811 WE BREDA
tel. 076 - 22 34 00

3e district:* Stadionweg 43c
3077 AS ROTTERDAM
tel. 010 - 479 83 00

4e district: Florijnburg 41
3430 JA NIEUWEGEIN
tel. 03402 - 45 9 20

5e district: Boerhaavelaan 3
2713 HA ZOETERMEER
tel. 079 - 71 01 01

6e district:* Leeuwendalersweg 21
1055 JE AMSTERDAM
tel. 020 - 581 26 12

7e district: Engelse Kamp 4
9722 AX GRONINGEN
tel. 050 - 22 58 80

8e district: Smedenstraat 284
7411 RD DEVENTER
tel. 05700 - 14 7 45

*Tevens Inspectie van de Havenarbeid

Landelijk Centrum Gezondheidsvoorlichting en -opvoeding

Postbus 5104
3502 JC UTRECHT
Telefoon: 030 - 91 02 44

Het Centrum is een landelijke instelling met een ondersteunende taak naar het werkveld en de overheid met als doel kwaliteitsbevordering van gvo (gezondheidsvoorlichting en -opvoeding). Het Centrum is opgebouwd uit een vijftal afdelingen:

1. documentatie en bibliotheek;
2. deskundigheidsbevordering;
3. onderzoek;
4. methodiekontwikkeling;
5. activiteitenregistratie.

Bij dit Centrum kunt u dus terecht voor onder andere diverse voorlichtingsmaterialen (waaronder video's etc.), literatuur, maar ook voor het volgen c.q. laten opzetten van bepaalde cursussen en trainingen, inzicht in lopend en afgesloten onderzoek, advisering, samenstellen en ontwikkelen van methodieken en materialen.

Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (NIPG/TNO)

Postbus 124
2300 AC LEIDEN
Telefoon: 071 - 18 11 81

Het NIPG-TNO maakt deel uit van de Hoofdgroep Gezondheidsonderzoek TNO. Centraal thema in het onderzoek is de preventie van ziekten en bevordering van de volksgezondheid. Het NIPG concentreert zich daarbij op vier gebieden:

1. basisgezondheidszorg, volksgezondheid en preventie;
2. jeugdgezondheidszorg;
3. ouderen en gezondheid;

4. arbeid en gezondheid; waaronder fysieke belasting.

Bij het NIPG kunt u terecht voor onderzoeksvragen, eventueel adviezen en onderwijsbijdragen, onderzoeksverslagen, artikelen en andere publikaties (er is een bibliotheek), overzicht van publikaties in (gratis verkrijgbare) jaarverslagen.

Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA)

De Boelelaan 30-32

1083 HJ AMSTERDAM

Telefoon: 020 - 549 86 11

Informatiecentrum: 020 - 549 84 44

Het NIA is een onafhankelijk instituut dat streeft naar verbetering van arbeidsomstandigheden (tot 1987 bestond het NIA uit het Veiligheidsinstituut en de Stichting CCOZ). De verschillende activiteiten van het NIA omvatten:

- bibliotheek, voorlichting en publiciteit;
- onderzoek;
- bedrijfsopleidingen en adviezen;
- registratie van ongevallen en ziekteverzuim.

Bij het NIA kunt u terecht voor onder andere voorlichtingsmaterialen, maandblad Arbeidsomstandigheden, telefonische informatie, onderzoek, inspecties en Arbo-doorlichtingen, opleidingen en cursussen, praktijkcentrum.

Relevante literatuur

ALGEMENE WERGEVERS-VERENIGING AWW, VERENIGING VOOR DE METAAL- EN DE ELEKTROTECHNISCHE INDUSTRIE FME, VERENIGING VAN DE NEDERLANDSE CHEMISCHE INDUSTRIE et al. Veilig en gezond werken in de industrie: een handreiking voor het opzetten en uitvoeren van voorlichting en onderricht over arbeidsomstandigheden in de industrie (artikel 6, ARBOwet). Den Haag, Commissie voor Ontwikkelingsproblematiek van Bedrijven van de Sociaal-Economische Raad (COB/SER), 1987.

BAN, A.W. VAN DEN. Inleiding tot de voorlichtingskunde. Meppel, Boom, 1985.

BOER, J. DE. Oog voor de doelgroep; welzijnsplanning volgens welzijnsmarketing. Deventer, Van Loghum Slaterus, 1981.

DAMOISEAUX, V., F.M. GERARDS, G.J. KOK & F. NIJHUIS.

Gezondheidsvoorlichting en -opvoeding: van analyse tot effecten. Assen, etc., Van Gorcum, 1987.

DEKKERS, H. Gezondheidsvoorlichting in de arbeidssituatie: een inventariserend onderzoek bij bedrijven. Tilburg, Instituut voor Sociaal-Wetenschappelijk Onderzoek, 1986.

DIRECTORAAT-GENERAAL VAN DE ARBEID (DGA). Fysieke belasting: uitgangspunten en richtlijnen voor vermindering van de mechanische belasting van het bewegingsapparaat in arbeidssituaties. Voorburg, 1988. 1ste dr. (Concept-voorlichtingsblad: CV9)

GREEN, L.W., M.W. KREUTER, S.G. DEEDS & K.B. PARTRIDGE. Health Education Planning. A diagnostic approach. Palo Alto, CA, Mayfield, 1980.

JONKERS, R., P.C. LIEDEKERKEN & W.F.M. DE HAES (red.). Effectiviteit van gezondheidsvoorlichting en -opvoeding (gvo). Rijswijk, Uitgeverij voor Gezondheidsbevordering, 1988.

KANTERS, H.W. & L.A.M. WIEBERDINK. Pretesten van schriftelijk voorlichtingsmateriaal: een handleiding voor de praktijk. Assen, etc., Van Gorcum, etc., 1990. (GVO in praktijk)

KOK, G., R.W. MEERTENS & H.A.M. WILKE. Voorlichting en verandering. Groningen, Wolters-Noordhoff 1987. (Praktische gedragswetenschap: 5)

KOMPIER, M.A.J. & F.H.G. MARCELISSEN. Handboek werkstress: systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk. Amsterdam, Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden, 1990.

NATIONAL CANCER INSTITUTE. Making health communication programs work: a planner's guide. Bethesda, MD, 1989.

ROGERS, E.M. Diffusion of innovations. New York, Free Press, 1983.

SLOAN, R.P., J.C. GRUMAN & J.P. ALLEGRANTE. Investing in employee health: a guide to effective health promotion in the workplace. San Francisco, etc., Jossey-Bass, 1987.

WAPENAAR, H., N.G. RÖLING & A.W. VAN DEN BAN. Basisboek voorlichtingskunde. Meppel, etc., Boom, 1989.

WINDSOR, R.A., T. BARANOWSKI, N. CLARK & G. CUTTER. Evaluation of health promotion and education programs. Palo Alto, CA, Mayfield, 1984.

S-reeks van het Directoraat-Generaal van de Arbeid:

- S 35: DUL, J. & V.H. HILDEBRANDT. Preventie van beroepsgebonden rugproblematiek: een inventarisatie van ergonomische richtlijnen. Voorburg, DGA, 1987.
- S 35-1: GRINTEN, M.P. VAN DER, I.J.M. URLINGS & V.H. HILDEBRANDT. Preventie beroepsgebonden rugproblematiek: inventarisatie van methoden van gezondheidsvoorlichting en -opvoeding (GVO) in de arbeidssituatie. Voorburg, DGA, 1988.
- S 35-2: HILDEBRANDT, V.H. Preventie beroepsgebonden rugproblematiek: perspectieven voor epidemiologisch onderzoek. Voorburg, DGA, 1988.
- S 35-3: DROST, M.R. & N.J. DELLEMAN. Preventie beroepsgebonden rugproblematiek: analyse van biomechanisch onderzoek van de rug ten behoeve van preventie van rugklachten. Voorburg, DGA, 1989.
- S 35-4: HILDEBRANDT, V.H. & R. VAN DER VALK. Preventie beroepsgebonden rugproblematiek: het voorkomen van rugklachten in de Nederlandse beroepsbevolking in cijfers. Voorburg, DGA, 1990.

- S 35-5: MOUTON, L.J. Preventie beroepsgebonden rugproblematiek: de ontwikkeling van electro-myografische methode ter bepaling van statische rugbelasting. Voorburg, DGA, 1990.
- S 45: DEKKER, J.P.P. DEN. Lichamelijk zware arbeid in de Nederlandse industrie. Voorburg, DGA, 1988.
- S 59: SCHUFFEL, H. (samenst.). Richtlijnen voor de ergonomie van werkplekken: een studie. Voorburg, DGA, 1989.
- S 91-2 DOUWES, M. & J. DUL. Preventie beroepsgebonden problematiek van het bewegingsapparaat: inventarisatie en beoordeling van in het veld bruikbare methoden voor het registreren van houdingen en bewegingen. Voorburg, DGA, 1990.
- S 122-3 HILDEBRANDT, V.H. & M. DOUWES. Vragenlijst bewegingsapparaat: de validiteit van gerapporteerde romphouding en rugklachten bij vergelijking van beroepsgroepen. Den Haag, DGA, 1991.

In voorbereiding bij het DGA, te verschijnen in 1991:

Een herziene versie van het CV-9: concept voorlichtingsblad fysieke belasting. Deze wordt als voorlichtingsblad uitgegeven met de titel: Herkennen en voorkomen van fysieke belasting tijdens arbeid. Auteurs: H.A.T. Beune (NIA), E.C.M.P. Lourijsen (NIPG) & N.J. Delleman (NIPG).

Tijdschriften:

Tijdschrift voor Gezondheidsvoorlichting (TGV): hierin staan ook alle aanwinsten (boeken, tijdschriften en voorlichtingsmaterialen) van het Landelijk Centrum GVO.

Tijdschrift Gezondheidsbevordering (uitgave van de Ned. Ver. voor GVO).

