

# Met minder stress terug naar de arbeidsvloer

Juni 2023



Naam: Ghuido Vermeulen

Opleiding: Toegepaste Psychologie

Organisatie: TalentHub Level5

Begeleider: Jessi Nabuurs

Eerste assessor: Linda Fivie

Docent: Wim Van de Riet

**Titel:**

*Met minder stress terug naar de werkvloer*

**Beschikbaarheid:**

*Openbaar*

**Auteur:**

*Ghuido Vermeulen*

**Studentnummer:**

*3847470*

**Datum:**

*13 juni 2023*

**Praktijkorganisatie:**

*TalentHub Level5*

*Hornweg 26, 1045 AR Amsterdam*

*Begeleidster namens opdrachtgever: Jessi Nabuurs*

**Onderwijsinstelling:**

*Fontys Hogescholen HRM en Psychologie*

*Emmasingel 28, 5611 AZ Eindhoven*

*Begeleidend docent: Wim Van de Riet*

*Eerste assessor: Linda Fivie*

## Voorwoord

Voordat ik met mijn afstudeeronderzoek begon heb ik een dag meegedraaid bij TalentHub Level5 om de werksfeer te proeven. Tijdens het werk besepte ik mij dat dit een hele unieke werkplek is, omdat er namelijk aan gedacht wordt om een sociaal maatschappelijke bijdrage te leveren door middel van mensen die afstand hebben tot de arbeidsmarkt een nieuw toekomstperspectief te bieden. Ook vond ik het inspirerend om te zien dat door middel van creativiteit van de deelnemers en begeleiders nieuwe producten worden ontwikkeld van restmateriaal. Het mooie aan Level5, wat mij is bijgebleven, is dat je altijd in kansen moet denken en niet in problemen.

Dit afstudeer onderzoek is geschreven in het kader van mijn afstuderen voor de studie Toegepaste Psychologie. Ik keek er erg naar uit om de werkstress binnen Level5 te onderzoeken, omdat ik voor de toekomst mogelijk een positieve bijdrage kan leveren aan de organisatie. Het schrijven van een afstudeeronderzoek koste veel intensiviteit en zat vol uitdagingen, wat weer een bijdrage heeft gehad in mijn persoonlijke ontwikkeling.

Allereerst wil ik mijn begeleidende docent Wim Van de Riet bedanken, die mij het gedurende proces heeft bijgestaan. Zijn waardevolle expertise en nuttige feedback waren essentieel voor het onderzoek. Ook wil ik de eerste assessor Linda Fivie bedanken voor haar kritische blik en feedback op mijn onderzoek. Verder wil ik praktijkbegeleider Jessi Nabuurs bedanken. Haar warme steun was voor mij belangrijk en onmisbaar. Haar steun motiveerde mij om door te zetten, ondanks dat het schrijven van het onderzoeksrapport niet altijd soepel verliep. Verder wil ik mijn vriendin, familie en vrienden bedanken, die mij tijdens het proces hebben gesteund.

Tot slot wil ik de gehele crew van Level5 bedanken die vrijwillig deel wilde nemen aan het onderzoek. Zonder de crew van Level5 was het onderzoek niet mogelijk geweest.

Ik hoop dat u met veel interesse en plezier mijn afstudeerproduct leest!

Maarssen, 13 juni 2023

Ghuido Vermeulen

## Samenvatting

Het ervaren van stress is heel normaal. Het kan voor sommige mensen fungeren als een stok achter de deur om iets te doen. Als de stress lang aanhoudt dan kan het mogelijk niet meer gezond zijn. In dit afstudeerproduct is onderzoek gedaan naar de werkstress binnen TalentHub Level5. Volgens de opdrachtgever is er een kleine groep deelnemers die werkstress ervaart. Er is nog geen onderzoek gedaan naar belastende en helpende factoren van werkstress. De constatering van de opdrachtgever vormt de basis van het onderzoek. De onderzoeksvraag is: *'Welke factoren spelen een rol bij werkstress die wordt ervaren door deelnemers binnen TalentHub level5?'* Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden richt het onderzoek zich op de belastende (werkeisen) en steunende (energiebronnen) van werkstress. In het 'Theoretisch kader' worden verschillende modellen besproken en vergeleken om werkstress te verklaren. Ook worden hier thema's beschreven die verwerkt zijn in de topiclijst. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van half-gestructureerde interviews. Hierbij zijn tien respondenten geïnterviewd, waarvan zeven deelnemers en drie begeleiders. De interviews werden geanalyseerd door middel van een thematische analyse. **Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat enkele deelnemers emotionele belasting ervaren, met als gevolg dat enkele deelnemers mogelijk werkstress ervaren.** Verder bleek uit de resultaten dat enkele deelnemers soms een gebrek aan sociale steun en feedback ervaren. **Om een betrouwbare aanbeveling te doen zijn de resultaten met het Job Demands Resource model vergeleken.** Er kan geconcludeerd worden dat de emotionele belasting waarschijnlijk verlaagd moet worden. Bovendien zou het versterken van sociale steun en feedback een mogelijkheid kunnen zijn om de werkstress te verminderen. Tot slot worden er in de discussie beperkingen van het onderzoek besproken en worden er relevante aanbevelingen gedaan.

## Inhoud

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 1. Inleiding .....                             | 6  |
| 1.1 Beschrijving beroepspraktijk.....          | 7  |
| 1.2 Aanleiding tot onderzoek .....             | 8  |
| 1.4 Onderzoeksvraag:.....                      | 10 |
| 1.5 Leeswijzer .....                           | 10 |
| 2. Theoretisch kader .....                     | 11 |
| 3.1 Onderzoeksmethode .....                    | 18 |
| 3.2 Respondenten .....                         | 18 |
| 3.3 Procedure.....                             | 20 |
| 3.4 Meetinstrument.....                        | 20 |
| 3.5 Data-analyse.....                          | 21 |
| 4. Resultaten.....                             | 22 |
| 4.1 Werkeisen .....                            | 22 |
| 4.3 Sociale steun .....                        | 24 |
| 4.3 Feedback.....                              | 26 |
| 5. Discussie.....                              | 28 |
| 5.1 Conclusie.....                             | 28 |
| 5.2 Aanbevelingen.....                         | 30 |
| 5.3 Sterktes en kanttekeningen onderzoek ..... | 30 |
| Bijlage A .....                                | 38 |
| Bijlage B .....                                | 39 |
| Bijlage C.....                                 | 40 |
| Bijlage D .....                                | 47 |
| Bijlage E .....                                | 50 |
| Bijlage F .....                                | 58 |
| Bijlage G.....                                 | 59 |
| Bijlage H.....                                 | 62 |
| Bijlage I.....                                 | 64 |

## 1. Inleiding

Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (2022) waren 327.000 mensen van de beroepsbevolking in Nederland (tussen 15 en 75 jaar oud) in 2022 werkloos. De werkloosheid neemt gemiddeld gezien af in de periode van 2014 tot en met 2022. Van de 327.000 mensen waren 250.000 mensen korter dan één jaar werkloos. Hiervan waren 77.000 mensen langer dan één jaar werkloos. De provincie Noord-Holland staat in Nederland op de tweede plaats waar de hoogste werkloosheid heerst. Van de beroepsbevolking in Noord-Holland is 3,7 procent werkloos (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2022a). Werkloosheid brengt hoge maatschappelijke kosten met zich mee. Volgens het UWV kregen 192.000 mensen in januari 2022 een werkloosheidsuitkering. Dat is een oplossing om het verlies van inkomsten op te vangen als iemand tijdelijk zonder werk zit. De kosten voor de werkloosheidsuitkeringen bedragen 3,1 miljard euro. Dit bedrag is alleen nog voor de tijdelijke werklozen in de WW 'Werkloosheidswet' (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2022b). Er zijn ook andere uitkeringen die de Nederlandse overheid veel geld kosten, denk bijvoorbeeld aan de Wajong uitkering. Een Wajong uitkering kan iemand krijgen als een persoon door een ziekte of handicap nooit meer kan werken. Het UWV verwacht dit jaar 21,7 miljard euro aan alle uitkeringen uit te geven (UWV, 2022). Er kan geconcludeerd worden dat het aantal werklozen afneemt. Ondanks de afnemende werkloosheid kost het de Nederlandse overheid veel geld en gaat het nog steeds om een grote groep mensen.

Als iemand langdurig werkloos is en meerdere obstakels richting werk moet overwinnen spreekt men over mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Deze groep mensen is zeer divers. Er zijn twee soorten arbeidsbeperkingen: Psychosociale problematiek en een arbeidshandicap. Psychosociale problematiek houdt in dat iemand moeite heeft om een baan te vinden vanwege psychosociale problemen. Voorbeelden hiervan zijn: Een trauma, verslaving, financiële problemen en langdurige werkloosheid. Een arbeidshandicap houdt in dat iemand een lichamelijke of psychische aandoening heeft. Ook vallen mensen met een licht verstandelijke beperking hieronder. Voorbeelden hiervan zijn: Blindheid, autisme, en vermoeidheidssyndroom (Cremers et al., 2019; van Ruitenbeek et al., 2018a). Gezien het bovenstaande is het hebben en behouden van een baan niet voor iedereen even vanzelfsprekend.

Werkloosheid kan ook negatieve gevolgen hebben voor de gezondheid. Het verliezen van een baan kan leiden tot een ongezonde leefstijl. Denk bijvoorbeeld aan roken, te veel alcohol drinken en overgewicht (Burdorf, 2014). Volgens het onderzoek van Burdorf & Denktas (2016) vergroot het verliezen van een baan de kans op hart- en vaatziekten (Burdorf & Denktas,

2016). Volgens het onderzoek van Kim en Knesebeck (2015) hangt werkloosheid samen met een slechtere gezondheid en vroegtijdige sterfte (Kim & Knesebeck, 2015). Werkloosheid heeft daarom mogelijk negatieve gevolgen voor de fysiologische (lichamelijke) gezondheid van werklozen.

Werkloosheid heeft mogelijk ook negatieve effecten op de psychische gezondheid. Werkloosheid kan een verhoogd gevoel van angst om te falen veroorzaken. Volgens onderzoek van Paul en Moser (2009) hangt werkloosheid sterk samen met depressieve gevoelens (Paul & Moser, 2009). Uit de cijfers van een Amerikaans onderzoek van Crabtree (2014) blijkt hoe langer iemand werkloos is, des te groter de kans op depressieve gevoelens is (Crabtree, 2014). Uit onderzoek van Paul en Moser (2009) komt naar voren dat werkloosheid sterk samenhangt met minderwaardigheidsgevoelens. Dit komt doordat mensen met een uitkering vaak niet aan de verwachtingen van de maatschappij kunnen voldoen, zoals in een mooi huis wonen (Paul & Moser, 2009). Volgens onderzoek van Gesthuizen en Koster (2016) hangt langdurige werkloosheid ook samen met psychologische stress. Dit betekent dat werkloosheid stress kan veroorzaken (Gesthuizen & Koster, 2016). De stress die kan voortkomen vanuit een werkloosheidsituatie kan samenhangen met sociaal isolement en economische kwetsbaarheid. Het inkomen kan achteruitgaan in een uitkeringssituatie. Daarnaast verliest men ook vaak sociale contacten, door niet meer op een werklocatie aanwezig te zijn. Het verliezen van sociale contacten en inkomen noemt men ook wel het welzijnsverlies (Gesthuizen & Koster, 2016; Van der Meer & Wielers, 2014). Bovenstaande factoren kunnen mogelijk van invloed zijn op de psychische gezondheid van werklozen.

Als men bezig is met re-integreren of als men al aan het werk is, dan kan men stress ervaren bij het werk. Volgens Schaufeli en Taris (2013) is werkstress een disbalans tussen energiebronnen en werkeisen (Schaufeli & Taris, 2013). Tijdens stress wordt de aanmaak van cortisol verhoogd. Dit hormoon zorgt uiteindelijk voor concentratieproblemen. Tot slot verzwakt cortisol ook het immuunsysteem. Zo kan werkstress leiden tot ziekteverzuim (Schaufeli & Taris, 2013; Semeijn et al., 2015; Van Horen, 2014). Tijdens het re-integratieproces kan men mogelijk werkstress ervaren als iemand het werk als 'te belastend' ervaart. Dit is waarschijnlijk niet bevorderend voor het re-integratie proces.

### **1.1 Beschrijving beroepspraktijk**

TalentHub Level5 is een organisatie voor de mensen en economie. Voor de beeldvorming is Level5 te vergelijken met een sociale werkplaats. Mensen die afstand hebben tot de arbeidsmarkt en in een uitkeringssituatie zitten kunnen hier de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen. De psychosociale problematiek van de deelnemers is heel verschillend, daarom

is het niet mogelijk om in te gaan op specifieke kenmerken van de deelnemers. Het doel van de organisatie is om deze mensen weer op de arbeidsmarkt te krijgen. Level5 biedt deze mensen een stage aan van maximaal zes maanden. De mensen die een stage aangaan worden binnen Level5 'deelnemers' genoemd. De TalentHub zit gevestigd in Amsterdam.

Er wordt bij Level5 gebruik gemaakt van circulaire producten, zoals hout, beton en textiel. Hiermee kunnen de deelnemers hun vaardigheden verbeteren. De deelnemers mogen kiezen waarin men zich wil ontwikkelen. Op dit moment hebben alle deelnemers ervoor gekozen om hun bouwvaardigheden (met hout en beton) te ontwikkelen. Een ander doel van Level5 is om restafval tegen te gaan. Level5 ontvangt restafval van grote bouwbedrijven. Deze producten worden anders weggegooid en worden door Level5 ontwikkeld tot nieuwe producten. In de loods zijn verschillende projecten waar de producten worden verwerkt. Deze producten worden weer doorverkocht aan bijvoorbeeld bedrijven. Zo verdient Level5 geld om te kunnen blijven voortbestaan. Het is daarom geen sociale werkplaats, omdat de organisatie gericht is op winst te maken.

## **1.2 Aanleiding tot onderzoek**

Volgens de opdrachtgever is er een kleine groep deelnemers wat verzuimt. Voor de opdrachtgever betekent verzuim dat deelnemers stoppen met hun stage bij Level5. De opdrachtgever vermoedt dat dit komt door de ervaren werkstress. Volgens Schaufeli en Taris, (2013) kan werkstress mogelijk leiden tot verzuim (Schaufeli & Taris, 2013). Van het aantal deelnemers dat werkstress ervaart en verzuimt zijn geen exacte cijfers. De opdrachtgever hecht er belang aan om de werkstress te onderzoeken en niet het verzuim. Dit komt omdat de opdrachtgever de wens heeft om de oorzaak van het probleem aan te pakken. Daarom wordt het thema verzuim buiten beschouwing gelaten. Uit gesprekken met de opdrachtgever blijkt dat de organisatie een werkplek wil bieden, waar iedereen zich kan ontwikkelen. Bovendien streeft de organisatie er naar dat elke deelnemer uitstroomt naar een baan en hecht daarom een groot belang aan dit onderzoek. Het doel van het onderzoek is om de factoren te onderzoeken die van invloed kunnen zijn op de ervaren werkstress. (Level5 persoonlijke communicatie, 2022).

Uit verkennende gesprekken met een aantal deelnemers is naar voren gekomen dat zij een hoge werkdruk en werkstress ervaart tijdens het werk. Naast de hoge werkdruk geven deelnemers aan emotionele klachten te ervaren tijdens het werk. Sommige deelnemers vertellen gevoelens van onzekerheid te ervaren tijdens het werk en daardoor werkstress te ervaren. Een aantal deelnemers vertelt dat zij door de hoge werkdruk en emotionele klachten soms werkstress ervaren bij de TalentHub. Deelnemers vertellen dat zij niet de oorzaak van de hoge werkdruk, emotionele klachten en werkstress kunnen achterhalen. De opdrachtgever vertelde dat veel deelnemers geen tot weinig ervaring hebben met de bouwwerkzaamheden.

Daarom vermoedt de opdrachtgever dat de werkzaamheden als moeilijk worden beschouwd en dat deelnemers daarom mogelijk een hoge werkdruk, emotionele klachten en werkstress ervaren. De opdrachtgever vermoedt dat dit één van de belastende redenen zou kunnen zijn. De opdrachtgever lukt het niet om de oorzaak van de werkdruk en werkstress te achterhalen. Echter kan dit vermoeden niet worden bevestigd want het is nog niet onderzocht waar de werkstress bij de deelnemers vandaan komt (Level5 persoonlijke communicatie, 2022). Volgens Schaufeli en Taris (2013) zijn de werkeisen lichamelijke en psychische factoren van een baan die als belastend ervaren kunnen worden. Als de werkeisen belastend zijn kan dit leiden tot werkstress. Hoge werkdruk en emotionele klachten vallen onder de term werkeisen (Schaufeli & Taris, 2013). Het is belangrijk om de werkeisen op de werkvloer te onderzoeken, omdat zowel de deelnemers als de opdrachtgever niet kunnen achterhalen waar de stress vandaan komt. Daarnaast blijkt uit de vermoedens van de deelnemers en opdrachtgever dat de werkeisen een mogelijke rol kunnen spelen in het ervaren van werkstress.

Uit verkennende gesprekken met deelnemers en begeleiders blijkt dat naast de werkeisen ook sociale steun en feedback (energiebronnen) mogelijk een rol spelen in het ervaren van werkstress. Uit gesprekken met de deelnemers en begeleiders blijkt dat sociale steun mogelijk een rol speelt in het ervaren van werkstress. De deelnemers geven aan niet altijd sociale steun op de werkvloer te ervaren. Een aantal deelnemers vertelt dat zij soms lang moeten wachten op de hulp van begeleiders en daardoor een mindere mate van sociale steun ervaren. Begeleiders geven aan dat een aantal deelnemers een teruggetrokken houding hebben tijdens het werk richting begeleiders en mededeelnemers. Begeleiders vertellen dat de deelnemers minder communicatief zijn en bijvoorbeeld ook geen inhoudelijke vragen stellen. Hierdoor hebben begeleiders het vermoeden dat de deelnemers minder sociale steun ervaren. Daardoor hebben deelnemers en begeleiders het vermoeden dat de werkdruk en werkstress op de werkvloer verder toeneemt, omdat men de sociale steun van de begeleiders of mede deelnemers nodig heeft om bijvoorbeeld een taak af te ronden. Echter kan dit vermoeden niet worden bevestigd want het is nog niet onderzocht wat de invloed van sociale steun is op de werkstress van de deelnemers.

Uit gesprekken met deelnemers en begeleiders blijkt dat een gebrek aan feedback mogelijk een rol speelt in het ervaren van werkstress. Uit gesprekken met een aantal begeleiders en deelnemers komt naar voren dat de negatieve en positieve feedback van sommige begeleiders direct is, waardoor er weinig diepgang inzit. Daardoor geven de deelnemers aan dat men soms niet weet hoe zij verder moeten met de werkzaamheden. Hierdoor hebben deelnemers het vermoeden dat de werkdruk en werkstress op de werkvloer verder toeneemt. Echter kan dit vermoeden niet worden bevestigd, want het is nog niet onderzocht wat de invloed van feedback is op de werkstress van de deelnemers.

Volgens Schaufeli & Taris (2013) zijn energiebronnen factoren die de belasting van werkeisen kunnen verlagen. De factoren sociale steun en feedback vallen onder de term energiebronnen (Schaufeli & Taris, 2013). Uit de verkennende gesprekken van de deelnemers en begeleiders blijkt dat het van belang is om de energiebronnen (sociale steun en feedback) te onderzoeken, omdat deze factoren een mogelijk verband kunnen hebben met werkstress. Er is nog geen eerder onderzoek verricht naar de invloed van energiebronnen op werkstress. Door de energiebronnen en werkeisen te onderzoeken kan er een gepaste interventie geïmplementeerd worden om de ervaren werkstress mogelijk te verminderen.

### **1.3 Probleemstelling**

De adviesvraag van de organisatie is: Hoe kan de werkstress van de deelnemers verminderd worden? Daarvoor worden de factoren (werkeisen en energiebronnen) onderzocht, omdat die mogelijk een rol kunnen spelen bij werkstress van de deelnemers. *Dit heeft als doel dat de organisatie een interventie kan implementeren om de werkstress te verminderen.*

### **1.4 Onderzoeksvraag:**

*Welke factoren spelen een rol bij werkstress die wordt ervaren door deelnemers binnen TalentHub level5?*

### **Deelvragen:**

- *Op welke wijze spelen werkeisen een rol bij werkstress, die wordt ervaren door de deelnemers?*
- *Op welke wijze spelen energiebronnen een rol bij werkstress, die wordt ervaren door de deelnemers?*

### **1.5 Leeswijzer**

In het onderzoeksverslag worden de volgende hoofdstukken besproken. In hoofdstuk twee wordt er door middel van een theoretisch kader besproken wat er bekend is over werkstress. In hoofdstuk drie wordt de onderzoeksmethode toegelicht. In hoofdstuk vier worden de resultaten weergegeven aan de hand van ondersteunende literatuur. In hoofdstuk vijf wordt de conclusie, discussie en aanbevelingen besproken.

## 2. Theoretisch kader

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen gebruik maken van een re-integratievoorziening. Een re-integratievoorziening wordt ingezet zodra is vastgesteld dat iemand beperkt wordt in zijn of haar vermogen om deel te nemen aan de arbeidsmarkt. Met behulp van re-integratie wordt de afstand tot de arbeidsmarkt verkleind. Een voorziening kan gericht zijn in het op doen van kennis, werkervaring en het bieden van ondersteuning. Dit heeft als doel dat de kans op een betaalde baan wordt vergroot (Van Koperen, 2016). Volgens Van Kalken et al. (2012) wordt door deelname aan een re-integratie voorziening ook het zelfvertrouwen vergroot van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (Van Kalken et al., 2012). TalentHub Level5 lijkt mogelijk op een re-integratie voorziening. De organisatie biedt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid aan om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen, door bijvoorbeeld nieuwe kennis, werkervaring of ondersteuning aan te bieden.

Uit de inleiding blijkt dat enkele deelnemers tijdens hun re-integratie proces bij Level5 **werkstress ervaren**. De onderzoeksvraag is *'Welke factoren spelen een rol bij werkstress die wordt ervaren door deelnemers binnen TalentHub level5?'*. Om tot relevante factoren te komen worden in het theoretisch kader verschillende modellen en theorieën toegelicht en met elkaar vergeleken die betrekking hebben tot werkstress. Dit heeft als doel de factoren die werkstress mogelijk kunnen beïnvloeden in kaart te brengen. Voordat de onderzoeken besproken worden wordt er eerst stil gestaan bij het begrip werkstress.

Volgens Van der Ploeg (2013) ervaart men werkstress als het evenwicht tussen draagkracht en draaglast niet in balans is. Draagkracht is het oplossend vermogen om dreigende situaties op te lossen. Draaglast is de mate van fysieke en/of psychische belasting in een situatie (van der Ploeg, 2013). Langdurige werkstress kan mogelijk grote gevolgen hebben voor de lichamelijke gezondheid. Werkstress kan leiden tot verzuim en burn-out gerelateerde klachten. Voorbeelden van klachten zijn uitputting, motivatieverlies en verminderde eigen effectiviteit, **dat betekent geloof in eigen kunnen** (Wiezer & Sonneveld, 2016). **Op basis van de theorie kan het ervaren van langdurige werkstress mogelijk negatieve gevolgen hebben voor het re-integratieproces van de deelnemers van Level5.**

Er zijn verschillende theoretische werkstress modellen ontworpen het afgelopen decennia. In het theoretisch kader wordt het Job Demands Resource (JD-R) model en het Vitamine model besproken om werkstress te proberen te verklaren.

### **Job Demands Resource (JD-R) model**

Het JD-R model weergeeft zowel de positieve (energiebronnen) en negatieve (werkeisen) aspecten van werkstress (Bakker & Demerouti, 2007). Volgens Schaufeli en Taris (2013) wordt

met 'energiebronnen (job resources) bedoeld in welke mate het werk hulp aan de medewerkers biedt. Door die hulp kan de psychologische en fysieke belasting verminderen. Het werk kan als het ware de medewerker energie bieden. De energiebronnen kunnen zich op verschillende gebieden uiten, waardoor medewerkers intrinsiek of extrinsiek gemotiveerd kunnen worden. Enkele voorbeelden van energiebronnen zijn: Feedback en sociale ondersteuning (Bakker et al., 2001; Schaufeli & Taris, 2013). Dit is relevant voor het onderzoek, omdat enkele deelnemers hebben aangegeven een gebrek aan feedback en niet altijd sociale steun ervaren. De sociale steun en feedback vallen onder de factor energiebronnen. Volgens de literatuur kunnen dit helpende factoren zijn die de belasting verminderen. Het zou daarom relevant kunnen zijn om de invloed van energiebronnen te onderzoeken.

De tweede factor is 'werkeisen' (job demands) gaat over het werk wat gedaan moet worden. Als het werk wat gedaan moet worden als belastend wordt ervaren, dan kan dit stressvol zijn voor een persoon. Als dit lang aanhoudt kan het werkstress opleveren. Het gaat hierbij om de fysieke, sociale en/of organisatorische werkzaamheden, waarvoor een langere tijd fysieke en psychische inspanning wordt vereist. Voorbeelden van werkstress zijn werkdruk en emotionele belasting (Schaufeli & Taris, 2013). Een kanttekening van het model is dat het breed en flexibel opgezet is. Er zouden namelijk heel veel thema's onder de factor energiebronnen kunnen vallen. Uit onderzoek van Bakker en Demerouti (2007) blijkt dat werkeisen en energiebronnen een goede voorspeller zijn voor werkstress. Deze factoren kunnen worden gebruikt om de prestaties en het welzijn op de werkvloer te verbeteren. Het JD-R-model omvat zowel de positieve aspecten (energiebronnen) als de negatieve aspecten (werkeisen) van werkstress (Bakker & Demerouti, 2007). Dit is relevant voor het onderzoek, omdat enkele deelnemers hebben aangegeven een hoge werkdruk en emotionele klachten te ervaren tijdens het werk. Hoge werkdruk en emotionele klachten vallen mogelijk onder de factor werkeisen. Volgens de literatuur zouden hoge werkdruk en emotionele klachten waarschijnlijk als belastend ervaren kunnen worden, wat kan leiden tot werkstress. Het zou daarom relevant kunnen zijn om de invloed van werkeisen te onderzoeken.

### *Werkdruk*

Als een werknemer niet aan de fysieke en/of psychische (werkeisen) eisen kan voldoen ontstaat er werkdruk. Een belangrijke oorzaak van werkstress is hoge werkdruk. (Wiezer & Sonneveld, 2016). Dit komt overeen met de theorie van het JD-R model. Volgens Oerlemans et al. (2013) kan werkdruk opgesplitst worden in twee categorieën namelijk kwalitatieve en kwantitatieve werkdruk. Kwalitatieve werkdruk heeft te maken met de moeilijkheidsgraad van de taak. Kwantitatieve werkdruk verwijst daarentegen naar de hoeveelheid werk van de taak. Bijvoorbeeld als er veel planken gezaagd moeten worden (Oerlemans et al., 2013). Volgens

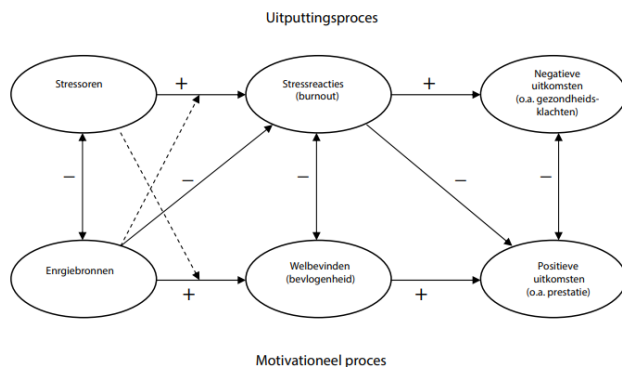
Van Ruitenbeek et al. (2018b) zijn er te weinig geschikte functies voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Er wordt vaak te weinig naar het talent en de kwaliteiten van deze doelgroep gekeken. Het is belangrijk om de werkzaamheden van deze doelgroep zo in te richten dat het talent optimaal benut kan worden. Het gaat hierbij om een herverdeling van de kerntaken. Hierdoor wordt de werkdruk verminderd en kan het behoud van werk voor iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt worden bevorderd (Van Ruitenbeek et al., 2018b). Bij TalentHub Level5 gaven enkele deelnemers aan een hoge werkdruk te ervaren. Hierbij bestaat het gevaar dat de deelnemer mogelijk niet zijn/haar optimale kwaliteiten kan benutten. Volgens de literatuur is het belangrijk dat de werkzaamheden worden ingericht op de talenten van de deelnemer. Dit zou dan volgens de literatuur kunnen leiden tot het verminderen van de werkdruk. Het zou mogelijk relevant voor het onderzoek kunnen zijn om de werkdruk te onderzoeken. Het kan mogelijk ook relevant zijn voor het onderzoek om te onderzoeken of de gevraagde werkzaamheden aansluiten bij de talenten/capaciteiten van de deelnemer.

### *Emotionele belasting*

Een gebeurtenis kan bij mensen bepaalde emoties oproepen, dan kan men emotionele/psychische belasting ervaren. Dat betekent in hoeverre de gebeurtenis invloed op de werknemer heeft. Bijvoorbeeld als men ontslagen wordt kan men emotioneel worden (Schaufeli & Taris, 2013). Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt zijn een kwetsbare doelgroep. Deze mensen kunnen een gebrek aan basisbehoeften, financiële middelen en een gebrek aan sociaal netwerk ervaren. Daarnaast kan deze doelgroep psychische problemen ervaren, denk bijvoorbeeld aan verslavingen, stoornissen, trauma's (De Graeve et al., 2022). De deelnemers van TalentHub Level5 hebben mogelijk ook psychische problemen, omdat zij een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Hierdoor kan het zijn dat men gebeurtenissen uit verleden en heden ook meeneemt naar het werk. Volgens onderzoek van Schaufeli en Bakker (2004) kan dit leiden tot emotionele belasting. Dit zou dan mogelijk kunnen resulteren in een werkstress (Schaufeli & Bakker, 2004). Uit de probleemanalyse blijkt dat deelnemers emotionele klachten ervaren, zoals onzekerheid. Volgens de literatuur kunnen emoties belastend zijn. Het kan daarom mogelijk relevant zijn om emotionele belasting te onderzoeken.

Volgens Dijkstra (2015) is een andere belangrijke oorzaak van werkstress verandering op de werkvloer. Dit kan zijn verandering in de werkroutine, inhoudelijke veranderingen of een reorganisatie. Het aanleren van nieuwe handelingen of een nieuwe structuur kost veel energie, waardoor de werknemer stressgevoelens kan ervaren. Bovendien kosten deze veranderingen ook veel inspanning op emotioneel vlak. Het kan namelijk ook iets doen met het zelfvertrouwen van de werknemer (Dijkstra, 2015). Mensen met een met afstand tot de arbeidsmarkt die in een uitkeringssituatie zitten kunnen weinig zelfvertrouwen ervaren. Bovendien kan men angst

ontwikkelen om het werk niet aan te kunnen. Het gebrek aan zelfvertrouwen kan ervoor zorgen dat men zichzelf onderschat. Met als mogelijk gevolg dat men te weinig hun potentieel ziet om in een nieuwe baan te groeien (De Graeve et al., 2022; Visee & Bouterse, 2020).



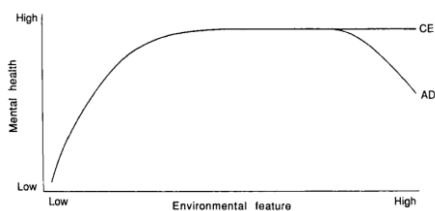
*Figuur 1 (Schaufeli & Taris, 2013)*

Weergegeven wordt in het JD-R model dat als er voldoende energiebronnen zijn de medewerker mogelijk gemotiveerd staat op de werkvloer. Dit heeft als gevolg dat er een gevoel van bevlogenheid ontstaat. De medewerker bruist van de energie en beschikt over doorzettingsvermogen en mentale veerkracht. Daarbij voelt de medewerker zich betrokken bij het werk. Wanneer er disbalans ontstaat tussen de energiebronnen en hoge werkeisen, kan dit mogelijk leiden tot gezondheidsproblemen zoals werkstress. Dit komt doordat er meer psychologische en fysiologische inspanning wordt gevraagd van de medewerker (Bakker et al., 2001; Schaufeli & Taris, 2013). Het verklaren van werkstress wordt op een soort gelijke manier meegenomen in het onderzoek Van der Ploeg (2013). Het JD-R model en het onderzoek Van der Ploeg (2013) verschilt van elkaar. In het onderzoek Van der Ploeg (2013) gaat het om de draagkracht om dreigende situaties op te lossen (van der Ploeg, 2013). In het JD-R model zijn energiebronnen de factoren die de psychische en fysieke belastende factoren verminderen (Schaufeli & Taris, 2013).

## Vitamine model

Het JD-R model verklaart werkstress vanuit steunende en belastende factoren van werkstress. Daarentegen belicht het Vitamine model alleen aspecten die op een positieve manier invloed hebben op het verminderen van werkstress. Wel beschrijft het Vitamine model een aantal werkkenmerken (begrippen) die de deelvragen over de energiebronnen kunnen verduidelijken. Eerst wordt het Vitamine model toegelicht. Het Vitamine model richt zich op de werk gerelateerde kenmerken. Het Vitamine model illustreert negen werkkenmerken die ten grondslag liggen aan de mentale gezondheid. De werkkenmerken (sociale steun en feedback) worden later in het theoretisch kader besproken. Werkkenmerken wordt in het model gezien als een 'vitamine' die als indicator fungeert om de invloed van de gezondheid van het

personeelslid te beïnvloeden. Het model laat een vergelijking zien tussen de invloed van werkkenmerken en de invloed van vitamines op de lichamelijke gezondheid. Het Vitamine model heeft twee soorten werkkenmerken, namelijk AD-werkkenmerken en CE-kenmerken. Met AD-kenmerken wordt de sociale ondersteuning en feedback bedoeld. De AD-werkkenmerken hebben eerst een positieve invloed, alleen te veel van deze AD-kenmerken kunnen leiden tot een overschot aan vitamines en dit heeft een negatief effect op de gezondheid (Schopf & De Witte, 2019; Warr, 1994). Dit model is mogelijk relevant voor het onderzoek omdat het de sociale steun en feedback beschrijft. Dit model bevestigt als er een tekort is aan sociale steun en een gebrek aan feedback, dan heeft het mogelijk ook invloed op de gezondheid.



*Figuur 3 (Warr, 1994)*

Het Vitamine model is handig om de positieve kenmerken (energiebronnen) te specificeren. Echter blijkt uit onderzoek dat het verloop van 'de vitamine' niet altijd op dezelfde stijgende lijn zit, maar dat het ook kan variëren (Briner, 2000). Volgens De Jonge et al. (2007) zijn de werkkenmerken willekeurig ingedeeld per categorie. Hierdoor is er onvoldoende bewijs om het effect op de gezondheid te meten (De Jonge et al., 2007). Daarom zal dit model niet als kader worden gebruikt om werkstress te verklaren. Echter kunnen de beschreven thema's relevant zijn in het specificeren van relevante onderwerpen op het gebied van werkstress.

### *Sociale steun*

Het ervaren van steun van de omgeving heeft een positieve invloed (energiebron) op medewerkers die werkstress ervaren. De deelnemer ervaart mogelijk een gevoel van troost en veiligheid doordat iemand bijvoorbeeld laat weten, dat iemand er voor hem is (Havermans et al., 2017; Johnson et al., 2009). Bij een gebrek aan sociale steun neemt mogelijk de werkdruk toe (Schaufeli & Taris, 2013). Sociale steun is de interactie tussen werknemer en de werkomgeving (bijvoorbeeld collega's en begeleiders) waarin sociale en emotionele hulp wordt geboden. Sociale ondersteuning houdt in dat men zich gesteund en gewaardeerd voelt vanuit zijn omgeving (Bronkhorst et al., 2014; Warr, 1994). Bovendien speelt de leidinggevende mogelijk een belangrijke rol in de sociale steun als de leidinggevende op maat ondersteuning biedt en goed contact kan maken met de deelnemers. Dit kan dan een positieve invloed hebben op de ervaren sociale steun van de deelnemers (Johnson et al., 2009). Enkele

deelnemers gaven aan dat men niet altijd sociale steun ervaart. Dit komt doordat begeleiders er niet altijd zijn als de deelnemers hulp nodig hebben. Volgens De Graeve et al. (2022) ervaren mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt mogelijk een laag niveau van zelfvertrouwen. Bovendien beschikt deze groep over een klein sociaal netwerk (De Graeve et al., 2022). Het is dan waarschijnlijk belangrijk voor deze doelgroep om sociale steun te ervaren van de begeleiders of andere collega's. Het zou relevant kunnen zijn om te onderzoeken hoe de deelnemers de sociale ondersteuning van collega's en begeleiders ervaren.

Een werknemer ervaart niet alleen sociale steun vanuit het werk, maar ook van thuis. Dit is omdat men de problemen van het werk mee kan nemen naar de thuissituatie en andersom. Sociale steun is dat de omgeving een luisterend oor kan bieden. De mogelijkheid is er dan om problemen bespreekbaar te maken. Dit geeft een gevoel van opluchting en werkt stress verlagend (Bronkhorst et al, 2014; Warr, 1994). Volgens Catthoor en Dom (2020) worden mensen met afstand tot de arbeidsmarkt gestigmatiseerd (Catthoor & Dom, 2020). Volgens Brouwers (2016) is een stigma een vooroordeel dat ontstaat door een gebrek aan de juiste informatie (Brouwers, 2016). Een stigma kan leiden tot een minderheidsgevoel. Dit wordt ook wel minderheidsstress genoemd. Dit heeft mogelijk tot gevolg dat mensen een angst ontwikkelen, waarbij iemand zichzelf minderwaardig voelt. Daarbij kan ook een afstotend gevoel ontstaan. Dit levert dan weer stress op doordat men een constante dreiging voelt en zich daardoor mogelijk niet gesteund voelt door de omgeving (Brouwers, 2016; Catthoor & Dom, 2020). Stigmatisering kan volgens de literatuur waarschijnlijk voorkomen in de omgeving van de deelnemers. Het zou relevant kunnen zijn om te onderzoeken of men sociale steun ervaart van collega's, vrienden en familie.

### *Feedback*

Naast sociale steun blijkt uit onderzoek van Hon et al. (2013) dat feedback een positieve invloed heeft op de inspanning van de werknemers. Door de positieve feedback ervaren de medewerkers minder stress. Dit komt doordat positieve feedback het vertrouwen mogelijk kan laten groeien (Hon et al., 2013). Het kan voorkomen dat mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt een lager niveau van zelfvertrouwen ervaren (De Graeve et al., 2022; Vissee & Bouterse, 2020). Het ervaren van positieve feedback kan het vertrouwen van de deelnemers bij Level5 mogelijk vergroten. Verder spreekt men in de literatuur ook over een negatieve uitwisselingsrelatie. Dit houdt in als een werknemer het gevoel heeft dat men goede arbeid verleend, maar de organisatie geen erkenning geeft. Door bijvoorbeeld heel afstandelijk te doen naar de werknemer (Schaufeli & Bakker, 2004). Het is volgens de literatuur belangrijk dat deelnemers positieve krijgen over hun werk, omdat men mogelijk een lager niveau van zelfvertrouwen ervaart. Door positieve feedback te krijgen kan men dat mogelijk als een

energiebron ervaren. Volgens de literatuur zou de werkstress mogelijk verminderd kunnen worden. Dit wordt ook bevestigd in het Vitamine model. Volgens Warr (1994) houdt feedback in dat men de gevolgen van gedrag bespreekbaar maakt. Naast het bespreekbaar maken van gedrag betekent feedback ook dat men duidelijkheid krijgt bij welke rol welk gedrag past. Verder wordt hier ook de informatie over de toekomst bedoeld, zodat men weet wat men te wachten staat. Het gaat hierbij om positieve en negatieve feedback (Schopf & De Witte, 2019; Warr, 1994). In de probleemanalyse komt naar voren dat in de positieve en negatieve feedback weinig diepgang zit. Hierdoor geven deelnemers aan dat zij niet weten hoe zij verder moeten met de werkzaamheden. Volgens bovenstaande literatuur heeft dit mogelijke gevolgen voor de duidelijkheid van de rol die uitgevoerd moet worden. Het zou relevant voor het onderzoek kunnen zijn om te onderzoeken hoe men de negatieve als de positieve feedback ervaart.

## **Conclusie**

In de probleemanalyse geven deelnemers aan een hoge werkdruk te ervaren. Volgens Wiezer en Sonneveld (2016) ontstaat werkdruk als een individu niet aan de werkeisen kan voldoen, de werkzaamheden zouden fysiek/psychisch belastend kunnen zijn (Wiezer & Sonneveld, 2016). Daarnaast geven deelnemers emotionele klachten, zoals onzekerheid te ervaren tijdens de werkzaamheden. De deelnemers geven aan daardoor ook werkstress te ervaren. Volgens Schaufeli en Taris (2013) kunnen bepaalde gebeurtenissen emoties oproepen, waardoor men psychische/emotionele belasting kan ervaren. Dit noemt men ook wel emotionele belasting (Schaufeli & Taris, 2013). Volgens de literatuur zouden hoge werkdruk en emotionele klachten waarschijnlijk als belastend ervaren kunnen worden, wat kan leiden tot werkstress (Bakker & Demerouti, 2007). Het zou daarom relevant kunnen zijn om de invloed van werkdruk en emotionele belasting op werkstress te onderzoeken. Deze factoren vallen onder de werkeisen en worden daarom meegenomen als onderwerp voor in de topiclijst.

Deelnemers gaven in de probleemanalyse aan dat zij niet altijd sociale steun ervaren op de werkvloer, doordat deelnemers bijvoorbeeld lang op de hulp van begeleiders moeten wachten. Volgens Schaufeli en Taris (2013) bij een gebrek aan sociale steun neemt de werkdruk toe (Schaufeli & Taris, 2013). Ook gaven deelnemers aan dat zij een gebrek aan feedback ervaren. Deelnemers vertellen dat zij een gebrek aan diepgang in de negatieve feedback missen en dat daardoor mogelijk de werkstress toeneemt. Volgens Warr (1994) heeft dit mogelijke gevolgen voor de duidelijkheid van de rol die uitgevoerd moet worden. Als er duidelijkheid is heeft dit mogelijk positieve gevolgen voor een betere gezondheid (Warr, 1994). Volgens de literatuur zouden sociale steun en feedback mogelijk factoren kunnen zijn die werkstress verminderen (Schaufeli & Taris, 2013). Het zou relevant kunnen zijn om de invloed van sociale steun en feedback op werkstress te onderzoeken.

### 3. Methode

In dit hoofdstuk wordt toegelicht hoe het onderzoek is opgezet om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. De volgende thema's komen aanbod: Onderzoeksmethode, respondenten, procedure, meetinstrument en de data-analyse.

#### 3.1 Onderzoeksmethode

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is er een kwalitatief onderzoek verricht. Hier is voor gekozen om de ervaringen van de respondenten te achterhalen. Volgens Boeije (2014) zijn er strategieën bij een kwalitatief onderzoek om informatie te verzamelen, **bijvoorbeeld het houden van interviews**. Dit heeft als doel om het sociale verschijnsel in de natuurlijke context te verklaren. Bij een kwalitatief onderzoek ligt de nadruk op persoonlijke ervaringen, gedragingen en achtergronden van de respondenten (Boeije, 2014). **Dit een relevant argument voor een kwalitatief onderzoek, aangezien het belangrijk is om de onderzoeksvraag te beantwoorden met persoonlijke ervaringen, gedragingen en achtergronden. Dit is essentieel voor de onderzoeksvraag omdat de werkeisen en energiebronnen diepgaande begrippen zijn. Door middel van open vragen kan de onderzoeker de rol van werkeisen/energiebronnen bij werkstress beter begrijpen.** Een ander belangrijk argument voor een kwalitatief onderzoek is omdat de respondenten afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Dit komt omdat er onder andere enkele deelnemers zijn die onvoldoende de Nederlandse taal beheersen. Tijdens het kwalitatief onderzoek kon de respondent om verduidelijking vragen aan de interviewer, als men de vraag niet begreep. Ook had de onderzoeker zijn taalgebruik aangepast, zodat de respondenten het interview begrepen. Een secundair argument was dat er niet voldoende deelnemers waren voor een kwantitatief onderzoek. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden was de ervaringen van de deelnemers en begeleiders een belangrijke bron.

#### 3.2 Respondenten

Er wordt bij Level5 gewerkt met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit worden deelnemers genoemd. De deelnemers kunnen voor behoud van hun uitkering een werkstage volgen bij Level5. De achterliggende problematiek van de deelnemers is heel divers. Er zitten deelnemers met psychische problemen, trauma's, financiële problemen en verslavingsproblemen. Er zijn zowel mannelijke deelnemers als vrouwelijke deelnemers, maar de meerderheid is mannelijk. Tijdens het onderzoek waren er tien deelnemers werkzaam bij Level5. De deelnemers hebben een leeftijd van 18 tot en met 52 jaar. Het opleidingsniveau van de deelnemers is heel wisselend. De ervaring van de deelnemers met werkzaamheden zoals het werken met hout, beton en textiel is ook heel gevarieerd. De deelnemers komen naar Level5 om uit hun uitkeringssituatie te komen door werkervaring op te doen. Doordat het in het verleden niet wilde lukken om in een betaalde baan te functioneren.

De respondenten werden door middel van een selecte steekproef geworven. Dit betekent dat de onderzoeker de respondenten zelf uitkiest op basis van criteria (Boeije, 2014). Het streven was om acht deelnemers en twee begeleiders te interviewen, omdat de begeleiders met alle deelnemers van Level5 hebben gewerkt. De begeleiders hebben mogelijk een overkoepelende ervaring met de deelnemers, met betrekking tot de ervaren werkstress. Ook kunnen de begeleiders hun ervaring delen wat helpende factoren zijn voor deelnemers, met betrekking tot werkstress. Om de validiteit en de betrouwbaarheid van de resultaten te waarborgen worden er twee verschillende topiclijsten gemaakt. De topiclijst voor de begeleiders zal dan vooral gericht zijn op hoe de begeleiders de deelnemers ervaren met betrekking tot werkstress. Hierdoor zullen de antwoorden alleen gericht zijn op de stressfactoren van de deelnemers. Om misverstanden te voorkomen wordt er voor beide groepen een aparte codeboom gemaakt (bijlage E).

Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2022) blijkt dat zowel mannen als vrouwen werkstress ervaren (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2022). Het streven was om een evenredig aantal mannen en vrouwen te selecteren voor de selectie criteria. Doordat bij de organisatie momenteel maar drie vrouwen werkzaam zijn, was de onderzoeker genoodzaakt om zeven mannen te selecteren voor het onderzoek. Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen wordt de functie van vrouwen niet benoemd. Een andere selectie voorwaarde om deel te nemen aan het onderzoek is dat iedere respondent minimaal één maand in dienst moet zijn. Na een maand hebben deelnemers meer ervaring opgebouwd, zodat de context van de antwoorden wordt verbreed. Dit heeft als doel om de validiteit en de betrouwbaarheid van de resultaten te waarborgen.

Voor het onderzoek zijn in totaal zeven deelnemers en drie begeleiders geïnterviewd. Dit heeft geresulteerd in drie vrouwen en zeven mannen. Er zijn uiteindelijk zeven deelnemers en drie begeleiders geïnterviewd. De samenstelling van geselecteerde deelnemers en begeleiders werd gewijzigd omdat er een aantal respondenten het interview hadden afgewezen. Er is daarom gekozen om een extra begeleider te interviewen, om de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek te waarborgen. De leeftijd van de respondenten is tussen de 18 en 52 jaar.

Om een duidelijk inzicht te verschaffen in de vereisten voor de respondent, zijn er voor het onderzoek een aantal vaste criteria samengevat:

- De respondenten hebben de functie deelnemer of begeleider.
- De respondenten moeten minimaal één maand in dienst zijn.
- De respondenten hebben de leeftijd tussen 18 en 52 jaar.
- De respondenten bestaan uit mannen en vrouwen.

Voor het onderzoek was het belangrijk dat de onderzoeker een vertrouwensband opbouwde met deelnemers. Dit deed de onderzoeker door aanwezig te zijn op de werklocatie om in de pauze informele gesprekken te houden met de deelnemers. Dit had als doel dat de deelnemers zich tijdens het interview zich meer op hun gemak voelden. Hierdoor waren de deelnemers mogelijk meer bereid om te vertellen over hun psychische problemen en problemen waar ze in hun werk tegenaan lopen.

### **3.3 Procedure**

Toen de tien respondenten geselecteerd waren, werden de respondenten uitgenodigd door middel van een email (Bijlage B). De interviews hebben plaats gevonden in de maand februari 2023. De interviews hebben plaats gevonden op de bedrijfslocatie van Level5. De interviews vonden plaats in een afgesloten ruimte om de privacy van de respondent te waarborgen. De interviews duurde ongeveer tussen de 40 tot 60 minuten. Er was voldoende tijd om door te kunnen vragen, zodat er voldoende diepgang in het gesprek was. Hierdoor kon de onderzoeksvraag beantwoord worden. Verder werd er benadrukt dat de informatie uit het gesprek vertrouwelijk zou blijven.

Bij aanvang werd de respondent begroet en werd het doel van het gesprek en de tijdsduur besproken. Bovendien werd er uitgelegd dat de anonimiteit wordt gehandhaafd. Er werd toestemming gevraagd om het op gesprek op te nemen. Bij het interview is gebruik gemaakt van een topiclijst (bijlage C), waardoor alle onderwerpen aan bod kwamen. De interviews zijn getranscribeerd om de validiteit te waarborgen. Ook werd de topiclijst indien nodig aangepast om de juiste informatie te verkrijgen.

Alleen bij het onderdeel sociale steun zijn er vragen toegevoegd in de topiclijst (bijlage C) van de begeleiders. Dit gebeurde op 10 februari 2023, nadat de eerste begeleider was geïnterviewd en de onderzoeker ontdekte dat er belangrijke informatie ontbrak. De informatie die ontbrak was vooral de persoonlijke ervaring van de begeleider hoe sociale steun werd aangeboden, bijvoorbeeld 'hoe leg jij de taken uit aan de deelnemers?' De vragen die nieuw toegevoegd zijn rood gearceerd. De aangepaste topiclijst is toen gebruikt bij de overige begeleiders. Bovendien heeft de onderzoeker de eerste geïnterviewde begeleider opnieuw uitgenodigd voor een interview om de extra vragen te stellen, wat ook heeft plaatsgevonden.

### **3.4 Meetinstrument**

De methode die gebruikt werd om data te verzamelen is een half-gestructureerde interview. De onderzoeker heeft een topiclijst opgesteld aan de hand van een aantal thema's. Hierin worden zowel open als gesloten vragen gesteld (Verhoeven, 2018). De thema's die aan de orde kwamen waren werkdruk, emotionele belasting, feedback en sociale invloed. Deze thema's zijn gefilterd uit het literatuuronderzoek en vormen de basis van de topiclijst. Zoals

eerder besproken zijn er twee aparte topiclijsten. Een topiclijst voor de deelnemers en een topiclijst voor de begeleiders. In de topiclijst (bijlage C) staan voor alle thema's een aantal voorbeeldvragen geformuleerd. Dit dient ter ondersteuning voor de interviewer. De volgorde van het interview varieerde per interview. Dit kwam omdat sommige thema's al aan de orde waren gekomen.

### **3.5 Data-analyse**

De interviews werden geanalyseerd door middel van een 'thematische analyse'. Een thematische analyse heeft als doel om de gegevens te ordenen en te verklaren in het licht van de probleemstelling (Boeije, 2014). De interviews van de deelnemers werden eerst getranscribeerd. Daaropvolgend begon de eerste stap namelijk de verkenning. Dit werd globaal gedaan en niet specifiek gericht op het onderzoeksonderwerp. Dit heeft als doel om de verkregen informatie te verkennen (Boeije, 2014). Vervolgens begon de onderzoeker met *open coderen* (bijlage D). Hiervoor werden belangrijke fragmenten geselecteerd. Hiervoor kreeg het belangrijkste fragment een code toegekend. De code werd in de kantlijn geplaatst. Er wordt met één woord een fragment omschreven. Bij de derde stap werd er gethematiseerd. In deze stap werden alle codes gegroepeerd. Een groep codes wordt samengevat in een 'thema'. Vervolgens begon de reductiefase. In deze fase werd onderzocht of de juiste codes onder de juiste thema's waren geplaatst. Er werd onderzocht of de codes voldoende samenhangen onder een thema. Daarbij werd er gekeken of de thema's zich onderscheiden van elkaar. Als dat niet het geval is werd er opnieuw geordend. In volgende stap vond axiaal coderen plaats (Bijlage D). Hierin werd tussen de verschillende categorieën gezocht naar verbanden. In de laatste stap vond selectief coderen plaats. Hier werden de gegroepeerde begrippen met elkaar in verband gebracht om de onderzoeksvraag te beantwoorden (Boeije, 2014). De gegevens werden gepresenteerd door middel van een codeboom alleen voor de deelnemers (bijlage E). Vervolgens begon het proces weer opnieuw bij de transcripten van de begeleiders. Dit resulteerde in nog een codeboom voor de begeleiders (bijlage E).

## 4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten omschreven die uit het onderzoek komen. Voor het onderzoek is er gesproken met zeven deelnemers en drie begeleiders die werkzaam zijn bij TalentHub Level5. Dit heeft als doel om de onderzoeksvraag en de deelvragen uit het onderzoek te beantwoorden.

### 4.1 Werkeisen

In het onderzoek is aan de respondenten gevraagd of men het werk psychisch en fysiek belastend ervaart. De meerderheid van de deelnemers benadrukt dat de hoeveelheid werk dat verricht moet worden (kwantitatieve werkdruk) mogelijk als laag wordt ervaren. Enkele deelnemers geven aan dat de begeleiding geen hoge eisen stelt aan de deelnemers. Een aantal begeleiders geven aan geen productiedoelen te stellen aan de deelnemers. Volgens de beleving van de begeleiders streeft de organisatie er niet naar om winst te maken. Bovendien melden enkele deelnemers dat het mogelijk is om op eigen werktempo aan projecten te werken.

|                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>'De werkdruk is wel heel laag hier, dus je kan op je eigen werktempo bezig zijn [...] met je project'. (Deelnemer)</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Daarentegen geven een aantal deelnemers aan wel een hoge werkdruk te ervaren, omdat deze deelnemers hoge verwachtingen aan zichzelf stellen. Een aantal deelnemers benoemen dat hoge verwachtingen aan zichzelf stellen mogelijk invloed kan hebben op het ervaren van werkstress. De deelnemers die hoge verwachtingen hadden gaven aan dat behoefte aan controle en faalangst mogelijk één van de redenen is, dat zij veel van zichzelf eisen. Enkele deelnemers stellen dat de behoefte van controle mogelijk komt doordat de deelnemers soms onzeker zijn en behoefte hebben aan zekerheid. Deelnemers geven aan niet de controle te willen verliezen en stellen vanuit daar mogelijk hoge eisen aan zichzelf. De deelnemers melden dat deze onzekerheid is ontstaan door negatieve ervaringen uit het arbeidsverleden, waarin de deelnemers geen baanzekerheid hadden. Enkele deelnemers gaven aan dat het werken bij Level5 een vorm van zekerheid biedt, en zij vinden het daarom belangrijk om deze zekerheid te behouden en stellen daardoor hoge eisen aan zichzelf. Naast de behoefte aan controle benadrukte een aantal deelnemers dat faalangst waarschijnlijk ook een belangrijke factor is waardoor deelnemers hoge eisen aan zichzelf stellen. De deelnemers vertellen dat faalangst al in hun hele leven speelt. De deelnemers geven aan dat men vaak kritiek heeft ontvangen van vorige werkgevers en collega's waardoor faalangst is ontstaan. Enkele deelnemers benoemen dat door de kritiek uit het verleden zij hoge eisen aan zichzelf zijn gaan stellen.

*'Uhm ik denk dat [ik] zulke eisen aan mezelf stel doordat ik bang ben om fouten te maken en soort van behoefte heb aan controle. [...] Ik wil het graag goed doen, weetje'. (Deelnemer)*

Verder benadrukt de minderheid van de deelnemers dat zij de werkzaamheden als moeilijk beschouwen. Deze enkele deelnemers geven aan vaak weinig tot geen ervaring hebben met houtbewerking en soms daardoor de werkzaamheden niet begrijpen. Een aantal deelnemers melden vaak vast te lopen in hun bouwtechnisch inzicht en het lezen/begrijpen van de werkinstructie. Ook geven deze deelnemers aan het vaak lastig te vinden om onbekende machines te gebruiken. De begeleiders geven aan dat men vaardigheden leert door mee te draaien met bijvoorbeeld de begeleiders. De deelnemers en begeleiders stellen dat als de deelnemers de handelingen vaker hebben verricht, dan wordt de moeilijkheidsgraad van de vaardigheid mogelijk makkelijker.

*'Daar heb ik nog begeleiding bij nodig van andere mensen, zodat ik mijn [...] eigen ervaring op kan bouwen op het gebied van hout'. (Deelnemer)*

De meerderheid van de deelnemers benadrukt het belangrijk te vinden om duidelijkheid te krijgen over de werkinstructie. Enkele deelnemers gaven aan de instructies van de bouwtekening soms als onduidelijk te ervaren. Een aantal deelnemers stellen dat men over het algemeen niet veel ervaring heeft met de werkzaamheden en dit roept ook veel vragen op bij de deelnemers. Een aantal deelnemers geven aan vragen te moeten stellen om weer verder te kunnen met het project. Daarnaast geven enkele deelnemers aan problemen te ervaren in de sociale omgang. Enkele deelnemers melden dat men stress ervaart als er om hulp gevraagd moet worden. De meerderheid van de begeleiders bevestigt dat een aantal deelnemers mogelijk moeite heeft met assertiviteit.

*'Het [werk] valt compleet stil, omdat ze niet durven te vragen of iemand komt helpen. Nou ja, dat zijn dan dingen die je kan ontwikkelen'. (Begeleider)*

Enkele deelnemers stellen dat er soms angst wordt ervaren als er om hulp gevraagd moet worden. Sommige deelnemers zijn onzeker over de reactie die zij krijgen op hun vraag. Enkele deelnemers stellen dat zij door deze angst meer psychisch belasting ervaren. De meerderheid van de deelnemers benoemde dit verband niet expliciet. De deelnemers die deze angst ervaren geven aan te beschikken over een laag zelfvertrouwen en ervaren hierdoor problemen met assertiviteit. Deelnemers stellen dat dit mogelijk komt door een gebrek aan waardering en afwijzing uit het verleden. Een aantal deelnemers benoemen als reden dat men vaak is

ontslagen of niet in aanmerking komt voor een baan, vanwege een arbeidsbeperking. Ook geven sommige deelnemers aan dat de gevoelens van schaamte over hun arbeidsbeperking bijdraagt aan een lager zelfbeeld en zelfvertrouwen. Verder benoemen enkele deelnemers de achterliggende psychische problematiek (faalangst, sociale angst en trauma's) als reden voor het probleem met assertiviteit.

Volgens een aantal deelnemers resulteert de ervaren angst mogelijk in een aantal werkstress symptomen. Enkele deelnemers geven aan te blijven piekeren over dat zij bijvoorbeeld niet assertief hebben gehandeld. Daarnaast stellen enkele deelnemers dat zij deze negatieve gedachtes ook mee naar huis nemen. Ook benoemen deze deelnemers dat hun gedachtes blokkeren en dat men in een stressvolle situatie moeite heeft om zich te concentreren. Sommige begeleiders geven aan dat een aantal deelnemers zich soms gaan afzonderen, door even een rustig plekje op te zoeken.

*'Het is [...] omdat je het dan toch [nog] niet opgelost hebt. En neem je dat gewoon mee naar huis. En dan ga je d'r ook blijven over piekeren. [...] Je denkt [...]: Oh, oh, ik ben niet goed genoeg'. (Deelnemer)*

Daarentegen geeft de meerderheid van de deelnemers aan dat men de werkzaamheden niet als emotioneel belastend ervaart. De meerderheid van de deelnemers geven als reden dat men het lekker vindt om bezig te zijn met praktisch werk en dat men zich daardoor niet bezig houdt met negatieve gedachtes, bijvoorbeeld het denken in problemen. Ook gaf de meerderheid van de deelnemers aan dat men plezier ervaart in de werkzaamheden. De meerderheid van de begeleiders bevestigt dat zij zien dat de meerderheid van de deelnemers plezier heeft in de werkzaamheden en er gemotiveerd bij loopt.

#### **4.3 Sociale steun**

In het onderzoek is ook onderzocht hoe de sociale steun wordt ervaren. Een aantal deelnemers geven aan dat zij door de sociale steun van begeleiders minder last hebben van werkstress. Dit komt volgens een aantal deelnemers doordat dat begeleiders een prettige manier van omgang hanteren, ook stellen de begeleiders zich gelijkwaardig op. Sommige deelnemers benoemen dat zij zich serieus genomen voelen, door de begeleiders. De meerderheid van de begeleiders geven aan dat men het belangrijk vindt dat de deelnemers bij hun terecht kunnen voor eventuele vragen. Daarnaast geven de begeleiders aan de deelnemers te steunen in een gesprek door een luisterend oor te bieden en begrip te tonen voor de situatie. Een aantal deelnemers geven aan dat dit waarschijnlijk resulteert in minder

werkstress, omdat de deelnemers het gevoel hebben dat er naar hun wordt geluisterd. Andere geïnterviewden benoemden dit verband niet expliciet.

*'De begeleiding probeert altijd goed te luisteren naar mij en iedereen hier, als uhm ik bijvoorbeeld een verhaal vertel. Ik denk dat ik daarom geen werkstress ervaar'. (Deelnemer)*

De meerderheid van de begeleiders stellen dat men naast sociaal-emotionele steun, ook steun bieden op het gebied van werk. Deze begeleiders geven aan dit te doen door vragen te stellen of de deelnemers de taak begrepen hebben. De begeleiders benadrukken dat indien de deelnemer het niet begrijpt, men hierin wordt ondersteund. Begeleiders vertellen dat dit wordt gedaan door het nog een keer uit te leggen of voor te doen. Een aantal deelnemers geven aan dat deze aanpak waarschijnlijk een positief effect heeft op het verminderen van werkstress en de werkdruk. Als gevolg benoemen enkele deelnemers een hoger zelfvertrouwen te ervaren in het uitvoeren van de werkzaamheden.

*'Het geeft gewoon vertrouwen snap je, als een begeleider alvast iets voordoet, want dan weet je wat je moet doen'. (Deelnemer)*

Daarentegen geven een aantal deelnemers aan dat er niet altijd begrip wordt getoond voor de problematiek van de deelnemers. De meerderheid van de begeleiders geven als reden dat zij zelf heel druk zijn met de werkzaamheden en het coördineren van de werkzaamheden. Meerdere begeleiders vertellen dat er de afgelopen tijd veel nieuwe projecten zijn bijgekomen. Bovendien geeft de meerderheid van de begeleiders aan geen eerdere werkervaring te hebben met werknemers die afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Deze begeleiders vertellen in het verleden met 'echte vakmannen' te hebben gewerkt. Enkele begeleiders geven aan dat dit een mogelijke reden zou kunnen zijn, waarom zij soms vergeten te vragen, of de deelnemer het heeft begrepen. Bovendien geven enkele deelnemers aan dat men het lastig vindt om zich assertief op te stellen richting de begeleiders. Volgens enkele deelnemers kan dit een negatieve invloed hebben op het verminderen van werkstress. Sommige deelnemers geven aan dat dit mogelijk komt doordat zij zich assertief moeten opstellen. Enkele deelnemers vertellen dat lastig te vinden en dat daardoor de angst om hulp te vragen mogelijk wordt vergroot.

*'Dat begeleiders meer begrip hebben, dus meer begrip [hebben] voor mijn problematiek, dus dat ze mij begrijpen dat ik [een] bepaalde sociale angst heb. En dat ik daarom niet bepaalde vragen durf te stellen'. (Deelnemer)*

In het onderzoek is onderzocht hoe de sociale steun van de mededeelnemers wordt ervaren. Een aantal deelnemers gaven expliciet aan dat zij door de sociale steun van mededeelnemers minder last hadden van werkstress. Andere geïnterviewden benoemden dit verband niet expliciet. Een aantal deelnemers stellen dat zij sociale steun ervaren, omdat zij zich gelijkwaardig voelen onder de mededeelnemers. De deelnemers geven aan dat dit komt omdat de andere deelnemers ook vaak door persoonlijke problematiek bij Level5 terecht zijn gekomen. Hierdoor gaven deelnemers aan een soort herkenbaarheid te ervaren, waardoor de deelnemers zich met elkaar verbonden voelen. Enkele deelnemers vertellen dan soms de ruimte te nemen om persoonlijke problemen bespreekbaar te maken. Daardoor ervaren deelnemers mogelijk vaak begrip voor elkaars situatie.

*'Iedereen heeft hier zijn eigen problemen en achtergrond, maar daardoor is iedereen wel gelijkwaardig aan elkaar. Dat is denk ik ook wel een reden waarom ik minder last heb van werkstress' (deelnemer)*

Ook is onderzocht hoe de deelnemers de sociale steun van de thuis situatie ervaren. De meerderheid van de deelnemers gaf aan gebruik te maken van de sociale steun vanuit de thuis situatie. De deelnemers vertelde dat werkverhalen bespreekbaar werden gemaakt. Ook gaven deelnemers aan dat de mensen thuis interesse toonden in het werk. Enkele deelnemers gaven aan begrip te ervaren van de thuis situatie. Of dit daadwerkelijk leidt tot het ervaren van minder werkstress gaven zij niet uit zichzelf aan.

#### **4.3 Feedback**

Binnen het onderzoek is onderzocht welke feedback er wordt gegeven binnen TalentHub Level5. Volgens een aantal deelnemers kan het krijgen van positieve feedback een gunstig effect hebben op het verminderen van werkstress. Deze deelnemers geven aan dat zij bevestiging krijgen op hun werk door middel van positieve feedback. Sommige deelnemers vertellen dat deze positieve feedback gericht is op hun prestatie en inzet. Enkele deelnemers gaven aan dat door de positieve feedback het zelfvertrouwen wordt vergroot, waardoor men minder onzekerheidsgevoelens ervaart. Andere geïnterviewden benoemden dit verband niet expliciet. Daarnaast bevestigt de meerderheid van de begeleiders dat er regelmatig positieve- en negatieve feedback wordt gegeven. Volgens de begeleiders vindt dit regelmatig plaats tussen de werkzaamheden door of door middel van een evaluatieronde op het einde van de dag.

*'Ja, ik krijg op zich wel vaak positieve feedback, bijvoorbeeld laatst met die [...] naambordjes, daar werd over gezegd: Oh daar heb je wel veel inzet ingestoken'.  
(Deelnemer)*

Daarentegen zijn er enkele deelnemers die aangeven dat feedback waarschijnlijk een negatief effect heeft op het verminderen van werkstress. Enkele deelnemers stellen dat het waarschijnlijk samenhangt met dat het niet altijd duidelijk is wat er van hen verwacht wordt, met betrekking tot de taken. De deelnemers geven aan dat er soms niet genoeg aandacht wordt besteed aan verwachtingen bespreekbaar maken. Dit heeft als gevolg dat deelnemers vertellen dat zij hierdoor niet verder met het werk kunnen. Enkele deelnemers geven aan gevoelens van onzekerheid te ervaren. Andere deelnemers benoemden dit verband niet expliciet.

*'Naja, ik denk ook wel je wordt eigenlijk een beetje in een soort van diepe gegoooid. Dan zeggen ze bijvoorbeeld: Vandaag moet je gewoon dit gaan doen, maar dan weet ik nog steeds niet wat er precies van mij wordt verwacht. En dat kan soms wel stressvol zijn, ja'. (Deelnemer)*

Enkele deelnemers stellen dat er een negatieve nadruk ligt op de opmerkingen van de begeleiders, ook geven zij aan dat er hulpstukken in de negatieve feedback ontbreken. Een aantal deelnemers geeft daardoor aan mogelijk meer werkstress te ervaren. De deelnemers weten niet hoe zij hun werk verder moeten uitvoeren en ervaren gevoelens van onzekerheid en oplopende werkdruk. Andere geïnterviewden benoemden dit verband niet expliciet. Daarnaast geven enkele begeleiders aan dat sommige begeleiders het lastig vinden om verdiepende vragen te stellen tijdens de feedback. Daarbij geven enkele deelnemers en begeleiders aan dat de negatieve feedback vaak een gebrek aan diepgang heeft. Enkele begeleiders geven als reden dat men er niet voor is opgeleid. Ook geven enkele deelnemers aan dat de feedback soms te direct is.

*'Als ik iets anders kan doen zeg dat dan, wat beter is. Maar alleen aan kritiek zelf, van je doet iets niet goed. Daar heb ik geen flikker aan, zeg maar'. (Deelnemer)*

## 5. Discussie

### 5.1 Conclusie

In de conclusie wordt de onderzoeksvraag *‘Welke factoren spelen een rol bij werkstress die wordt ervaren door deelnemers binnen TalentHub level5?’* beantwoord. Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden worden de deelvragen beantwoord.

1. *Op welke wijze spelen werkeisen een rol bij werkstress, die wordt ervaren door de deelnemers?*

Uit het veldonderzoek blijkt dat de meerderheid van de deelnemers de vereiste hoeveelheid werk als laag beschouwt. Dit zou mogelijk geen belastende factor kunnen zijn in het ervaren van werkstress. Verder blijkt uit het onderzoek dat de moeilijkheidsgraad van het werk als wisselend wordt ervaren. Dit blijkt omdat een aantal deelnemers aangeven geen tot weinig ervaring te hebben met de gevraagde werkzaamheden. Of dit daadwerkelijk leidt tot het vergroten van de werkdruk werd niet expliciet benoemd. *Uit het veldonderzoek blijkt dat werkdruk mogelijk een negatieve rol kan spelen in het ervaren van werkstress voor enkele deelnemers. Sommige deelnemers stellen hoge verwachtingen aan zichzelf en ervaren daardoor mogelijk een hoge werkdruk. Dit hangt waarschijnlijk samen met de behoefte aan zekerheid die sommige deelnemers nodig hebben bij het werken bij Level5. Om deze zekerheid te behouden, stellen enkele deelnemers mogelijk hoge eisen aan zichzelf. Sommige deelnemers ervaren ook faalangst als gevolg van kritiek uit het verleden, wat mogelijk leidt tot het stellen van hoge eisen aan zichzelf.*

*Uit het veldonderzoek blijkt dat er enkele deelnemers zijn waarbij emotionele belasting mogelijk wel een rol speelt bij het ervaren van werkstress. Sommige deelnemers geven aan mogelijk werkstress te ervaren wanneer zij om hulp moeten vragen, hierbij speelt de emotie angst. De deelnemers geven aan onzeker te zijn over de reactie die zij krijgen op hun vraag. Dit hangt volgens de deelnemers waarschijnlijk samen met een negatief zelfbeeld en een laag zelfvertrouwen. Deze bevindingen komen mogelijk overeen met de literatuur uit het theoretisch kader. Volgens Schaufeli & Taris (2013) kan een gebeurtenis een bepaalde emotie oproepen waardoor men emotionele belasting en werkstress kan ervaren (Schaufeli & Taris, 2013). Uit het veldonderzoek zou geconcludeerd kunnen worden dat de angst om hulp te vragen waarschijnlijk een negatieve invloed kan hebben op het ervaren van werkstress bij sommige deelnemers.*

2. *Op welke wijze spelen energiebronnen een rol bij werkstress, die wordt ervaren door de deelnemers?*

*Uit het veldonderzoek blijkt dat een aantal deelnemers heeft aangegeven dat zij door de sociale steun van mededeelnemers en begeleiders waarschijnlijk minder last hebben van*

werkstress. Enkele deelnemers ervaren dat de begeleiding naar hun wil luisteren. Ook maken deelnemers persoonlijke problemen bespreekbaar onder de andere deelnemers. Bovendien vertellen sommige deelnemers dat begeleiders bereidt zijn het nog een keer uit te leggen of voor te doen. Daarnaast gaven deelnemers aan gebruik te maken van sociale steun uit hun thuissituatie. Hoewel het niet expliciet werd vermeld of de steun van de thuissituatie daadwerkelijk leidt tot het ervaren van minder werkstress. Volgens de literatuur heeft het ervaren van steun van de omgeving een positieve invloed op het verminderen van werkstress (Havermans et al., 2017; Johnson et al., 2009). De bevindingen uit de literatuur komen mogelijk overeen met het veldonderzoek. Op basis van de antwoorden van de deelnemers uit het veldonderzoek zou geconcludeerd kunnen worden dat enkele deelnemers waarschijnlijk minder werkstress ervaren door de sociale steun van mededeelnemers en begeleiders.

Daarentegen blijkt uit het veldonderzoek dat sociale steun mogelijk een negatieve invloed kan hebben op het verminderen van werkstress voor enkele deelnemers. Dit hangt waarschijnlijk samen met dat begeleiders geen eerdere werkervaring hebben met deze doelgroep. Dit heeft als gevolg dat er een verschil zit in de verwachting van de deelnemers en de begeleiders. Bijvoorbeeld dat deelnemers vinden dat er meer vragen gesteld moeten worden om te controleren of zij het begrijpen. Hierdoor ervaren enkele deelnemers het gevoel dat begeleiders minder begrip hebben voor de problematiek van de deelnemers. Dit hangt mogelijk samen met dat sommige deelnemers aangaven de noodzaak te ervaren om assertief te handelen, wat mogelijk de angst om hulp te vragen vergroot. Het is aannemelijk dat deze vorm van sociale steun waarschijnlijk een negatieve invloed kan hebben op het verminderen van werkstress voor enkele deelnemers.

Uit het veldonderzoek blijkt dat positieve feedback een gunstige rol kan spelen bij het verminderen van werkstress voor enkele deelnemers. Door de positieve feedback krijgen deelnemers bevestiging op hun werk. Volgens sommige deelnemers wordt door positieve feedback het zelfvertrouwen vergroot. Dit komt mogelijk overeen met de literatuur uit het theoretisch kader. Volgens Hon et al. (2013) kunnen medewerkers door positieve feedback minder stress ervaren. Dit komt mogelijk doordat door positieve feedback het vertrouwen mogelijk groeit (Hon et al., 2013). Op basis van de antwoorden van enkele deelnemers uit het veldonderzoek zou geconcludeerd kunnen worden dat het ontvangen van positieve feedback mogelijk een positieve bijdrage heeft in het verminderen van werkstress.

Daarentegen benadrukten enkele deelnemers dat negatieve feedback een ongunstige invloed kan hebben op het verminderen van werkstress. Dit hangt mogelijk samen met dat deelnemers verlangen naar meer diepgang in de negatieve feedback. Daarnaast vinden enkele deelnemers dat er niet voldoende aandacht wordt besteed aan verwachtingen

bespreekbaar maken, waardoor men gevoelens van onzekerheid ervaart. Volgens enkele deelnemers kan werkstress mogelijk toenemen, doordat de deelnemers niet weten hoe zij verder moeten werken. Uit het veldonderzoek blijkt dat een gebrek aan diepgaande feedback en onduidelijkheid over taken mogelijk een negatieve invloed kan hebben op het verminderen van werkstress voor sommige deelnemers.

## **5.2 Aanbevelingen**

Om de advies vraag; 'Hoe kan de werkstress verminderd worden' te beantwoorden. Worden een aantal aanbevelingen gedaan. Om de werkstress te verminderen kan er een assertiviteit training worden ontwikkeld voor de deelnemers. Door aan hun assertiviteit te werken wordt mogelijk de emotionele belasting van de deelnemers verminderd. Dit heeft als doel om de psychische en fysieke belasting te verminderen. Ook wordt de sociale steun mogelijk indirect verbeterd. Dit komt omdat men dan mogelijk sneller de werkomgeving om hulp vraagt.

Het tweede advies is om een feedback training te ontwikkelen voor de begeleiders. Dit heeft als doel dat de begeleiders hun vraagstelling uitbreiden met meer diepgang. Als men een uitgebreide feedback geeft komt de taakduidelijkheid mogelijk meer naar voren. Dit komt omdat beide partijen de verwachtingen van de taak bespreekbaar kunnen maken. Hierdoor wordt de taak mogelijk meer zichtbaar. Mogelijk kunnen de energiebronnen feedback en sociale steun hierdoor worden versterkt.

Het derde advies is om coachsessies te ontwikkelen waar wordt gewerkt aan de belastende gedachtes. Dit heeft als doel om het perfectionisme te behandelen. In coachsessies wordt de RET methode toegepast. Het gaat hierbij om disfunctionele gedachtes te veranderen. Dit heeft als doel dat enkele deelnemers minder hoge eisen aan zichzelf gaan stellen. Dit heeft mogelijk tot gevolg dat de deelnemers belastende gedachtes ervaren.

## **5.3 Sterktes en kanttekeningen onderzoek**

In de aanleiding tot het onderzoek werd besproken dat er een kleine groep deelnemers is dat werkstress ervaart. Een aantal deelnemers hebben problemen met assertiviteit, doordat men problemen heeft met sociale vaardigheden. Dit probleem geldt mogelijk niet voor alle deelnemers. Bovendien gaat het mogelijk om een brede doelgroep. Naast de geïnterviewde begeleiders, bestaat de deelnemersgroep uit verschillende individuen, waarbij persoonlijke eigenschappen en arbeidsbeperkingen erg uiteenlopen. Hierdoor waren de antwoorden van de respondenten erg gevarieerd. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de resultaten uit het onderzoek, waarbij de 'minderheid' van de deelnemers vaak iets aangeeft. Dit zou een beperking in het onderzoek kunnen zijn, omdat de resultaten vaak gevormd zijn op basis van een aantal deelnemers. De betrouwbaarheid van de resultaten zou mogelijk vergroot kunnen worden als de meerderheid van de deelnemers dezelfde ervaring/mening hebben. Voor een

vervolgonderzoek zou de doelgroep verder gespecificeerd kunnen worden. Door bijvoorbeeld alleen onderzoek te doen naar werkstress bij mensen met de afstand tot de arbeidsmarkt, met een overeenkomstige arbeidsbeperking. De betrouwbaarheid zou daarmee vergroot kunnen worden.

Een andere beperking uit het onderzoek is dat de draagkracht van de deelnemers niet is onderzocht. Met draagkracht wordt de mate waarin iemand stress kan reguleren bedoeld. Dit zou voor een vervolgonderzoek een goede aanvulling kunnen zijn. Door dit te onderzoeken kan een interventie nog beter op maat gemaakt worden. Er is gekozen om dit niet te onderzoeken, omdat er keuzes gemaakt moesten worden uit een aantal thema's uit het theoretisch kader.

Daarnaast zijn de resultaten mogelijk representatief voor de huidige organisatie, omdat in het onderzoek de context van de huidige organisatie is meegenomen. Voor andere organisaties met dezelfde doelgroep zijn de resultaten mogelijk indicatief, omdat de resultaten context gebonden zijn. Voor vervolgonderzoek kan het interessant zijn om meerdere organisaties erbij te betrekken, zodat het onderzoeksrapport ook door andere organisaties gebruikt kan worden.

Tijdens het interview merkte de onderzoeker op dat een aantal deelnemers het moeilijk vonden om uitgebreide antwoorden te geven. Een aantal deelnemers gaven aan dat dit te maken heeft met de tijdsduur van het interview. Enkele deelnemers stellen een korte concentratieboog te hebben. Hierdoor ontbreekt er soms diepgang in de resultaten, omdat deelnemers het mogelijk niet meer op konden brengen om uitgebreide en diepgaande antwoorden te geven. Dit zou een mogelijke beperking voor het onderzoek kunnen zijn. Voor een vervolgonderzoek zou de onderzoeker de interviews kunnen opsplitsen in twee interview dagen voor een respondent. Bijvoorbeeld dat in deel één de vragen over de werkeisen worden gesteld en in deel twee de vragen over de energiebronnen. Dit heeft als doel de deelnemers te helpen om uitgebreide antwoorden te blijven geven.

Een reden om twee groepen te interviewen is, omdat er onvoldoende deelnemers waren om tien interviews mee te houden. Ook was een belangrijk argument een tweede groep te interviewen, zodat de context van resultaten werd verbreed. Er is daarom gekozen om acht deelnemers en twee begeleiders te interviewen. Dit heeft mogelijk positieve invloed op de betrouwbaarheid van de resultaten. Dit komt omdat de resultaten van de deelnemers vergeleken kunnen worden met de antwoorden van de begeleiders en andersom. De vergelijking fungeert als een soort controle. Daarentegen vormen twee groepen mogelijk een risico voor de validiteit van de resultaten. Dit komt omdat het twee verschillende doelgroepen zijn en dat de ervaringen uit één kunnen lopen. Er is hier rekening mee gehouden in het onderzoek door in het resultaten hoofdstuk te beschrijven van wie de ervaringen zijn.

Bovendien zal de onderzoeker voorzichtiger zijn met het trekken van conclusies. Verder was het streven om een gelijk aantal vrouwen als mannen te interviewen. Dit was helaas niet mogelijk omdat er te weinig vrouwen waren om een even aantal te creëren. De resultaten voor de groep van nu bieden als handvat om een gepaste interventie te implementeren. Mochten er in de toekomst meer vrouwen werkzaam zijn bij Level5, dan zullen de resultaten mogelijk niet meer representatief zijn. Dit wordt bevestigd in het onderzoek van Verma et al. (2012), want daaruit blijkt dat mannen en vrouwen verschillend reageren op stress, zowel biologisch als psychologisch (Verma et al., 2012).

Om een vertrouwensband op te bouwen met de deelnemers is de onderzoeker iedere week een keer op de werklocatie aanwezig. Dit heeft mogelijk een positieve invloed op de kwantiteit van de resultaten, omdat de respondenten waarschijnlijk meer bereid waren te vertellen. Daarentegen heeft het mogelijk een negatieve invloed op de resultaten, omdat de onderzoeker onbewust verhalen van deelnemers en collega's mee krijgt. Hierdoor wordt de onderzoeker mogelijk onbewust beïnvloed. Om de betrouwbaarheid te waarborgen heeft de onderzoeker tijdens de resultaatverwerking geprobeerd om zo objectief mogelijk de resultaten te beoordelen. Dit deed de onderzoeker door geen subjectieve aanvullingen te doen in de resultaatverwerking. Verder heeft de keuze voor kwalitatief onderzoek ook mogelijk invloed op de resultaten. Doordat de onderzoeker zelfstandig de interpretatie maakt van de resultaten kan dit mogelijk invloed hebben op de resultaatverwerking. De onderzoeker heeft zoals vorengenoemd geprobeerd zo objectief mogelijk te handelen. Voor vervolg onderzoek kan het interessant zijn om met een groep het onderzoek te doen, zodat men de interpretaties naast elkaar kan leggen. Dit heeft als doel om de betrouwbaarheid te waarborgen.

Tot slot ontbrak in de topiclijst van het onderzoek een vraag die het verband tussen energiebronnen (sociale steun en feedback) en werkstress zou onderzoeken. Een aantal deelnemers gaven het wel expliciet aan, omdat het tijdens het interview ter sprake kwam. Dit kwam doordat het een half gestructureerd was, waardoor de onderzoeker de mogelijkheid had om aanvullende/verdiepende vragen te stellen. Dit kwam niet bij alle interviews voor, waardoor dit verband niet bij alle respondenten ter sprake kwam. Dit kan gevolgen hebben voor de resultaten, omdat het vaak door een kleine groep respondenten is benoemd. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten van het veldonderzoek. Om de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen is de onderzoeker voorzichtig geweest met het interpreteren van de resultaten. Voor vervolgonderzoek kan de onderzoeker de volgende vragen in de 'topiclijst verwerken: 'In hoeverre ervaar jij sociale steun en hoe heeft dat invloed op werkstress?' Of 'in hoeverre ervaar jij feedback en hoe heeft dat invloed op de ervaren werkstress?'

## Literatuurlijst:

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.

<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Bakker, A. B., Demerouti, E., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3).

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>.

Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Briner, R. B. (2000). Relationships between Work Environments, Psychological Environments and Psychological Well-being. *Occupational Medicine*, 50(5), 299–303.

<https://doi.org/10.1093/occmed/50.5.299>

Bronkhorst, B. A. C., Tummers, L. G., Steijn, A. J., & Vijverberg, D. (2014).

Organisatieklimaat en geestelijke gezondheid van medewerkers. *M&O: Tijdschrift voor Organisatiekunde en Sociaal Beleid*, 2/3(maart/juni), 63–79. <http://hdl.handle.net/1765/79373>

Brouwers, E. (2016). Stigma op psychische problemen is een barrière voor arbeidsparticipatie. *TBV – Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde*, 24(4), 155–157. <https://doi.org/10.1007/s12498-016-0060-6>

Burdorf, A. & Denktas, S. (2016). *Wordt het geen tijd om de grote gezondheidsverschillen in Nederland op te lossen?* [Essay]. Erasmus universiteit Rotterdam.

Burdorf, A. (2014). Duurzame arbeidsparticipatie vermindert gezondheidsverschillen in Nederland. *Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen*, 92(3), 97–98.

<https://doi.org/10.1007/s12508-014-0037-8>

Catthoor, K. C. E. E. R. & Dom, G. (2020). De moeizame aansluiting van psychisch kwetsbare personen bij de wokeness-beweging. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 64(8), 545–548.

<https://repository.uantwerpen.be/docstore/d:irua:13980>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022, 13 december). *Meer vrouwen dan mannen met psychische klachten*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/50/meer-vrouwen-dan-mannen-met-psychische-klachten>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022a, 16 augustus). *Werkloosheid naar regio*. Geraadpleegd op 8 september 2022, van [Werkloosheid naar regio \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-arbeidsmarkt/)

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022b, 18 augustus). *Werklozen*. Geraadpleegd op 8 september 2022, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-arbeidsmarkt/>.

Crabtree, S. (2014). *Depression Rates Higher for Long-Term Unemployed*. Gallup.com. <https://news.gallup.com/poll/171044/depression-rates-higher-among-long-term-unemployed.aspx>

Cremers, A., De Looze, M., Hazelzet, A., Kranenborg, K. & Wilschut, E. (2019). *Inclusieve Technologie; Meer mensen met afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk*. [www.bernardterhaar.nl. https://bernardterhaar.nl/wp-content/uploads/2019/07/afscheidsbundel-Bernard-ter-Haar.pdf#page=23](https://bernardterhaar.nl/wp-content/uploads/2019/07/afscheidsbundel-Bernard-ter-Haar.pdf#page=23)

De Graeve, P. J., Vansteenkiste, S., De Cuyper, N., & Delva, J. (2022). De afstand tussen jongeren in een NEET-situatie en de arbeidsmarkt. Een analyse vanuit begeleidersperspectief. *Tijdschrift Van Het Steunpunt Werk*, 32(1), 111–121. [https://kuleuven.limo.libis.be/discovery/fulldisplay?docid=lirias3768205&context=SearchWebhook&vid=32KUL\\_KUL:Lirias&lang=en&search\\_scope=lirias\\_profile&adaptor=SearchWebhook&tab=LIRIAS&query=any.contains.LIRIAS3768205&offset=0](https://kuleuven.limo.libis.be/discovery/fulldisplay?docid=lirias3768205&context=SearchWebhook&vid=32KUL_KUL:Lirias&lang=en&search_scope=lirias_profile&adaptor=SearchWebhook&tab=LIRIAS&query=any.contains.LIRIAS3768205&offset=0)

Dijkstra, P. (2015). Zelfredzaamheid in onzekere tijden. *Bijzijn XL*, 8(4). <https://doi.org/10.1007/s12632-015-0048-y>

Gesthuizen, M. J. W. & Koster, T. (2016). Werkloosheid doorstaan? *Mens en Maatschappij*, 91(3), 183–210. <https://doi.org/10.5117/MEM2016.3.GEST>

Havermans, B. M., Boot, C. R. L., Houtman, I. L. D., Brouwers, E. P. M., Anema, J. R., & Van Der Beek, A. J. (2017). The role of autonomy and social support in the relation between psychosocial safety climate and stress in health care workers. *BMC Public Health*, 17, 558.

<https://doi.org/10.1186/s12889-017-4484-4>

Hon, A. H. Y., Chan, W., & Lu, L. (2013). Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from supervisor. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 416–424. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.11.001>

Johnson, R., Floyd, M., Pilling, D., Boyce, M., Grove, B., Secker, J., Schneider, J., & Slade, J. (2009). Service users' perceptions of the effective ingredients in supported employment. *Journal of Mental Health*, 18, 121-128. <https://doi.org/10.1080/09638230701879151>

Jonge, J., de Blanc, P., le & Schaufeli, W. (2007). Psychosociale werkstressmodellen. In Schaufeli, W. & Bakker, A. (red.), *De Psychologie van Arbeid en Gezondheid*, 26-42. Houten: Bohn Stafleu van Loghum

Kim, T.J., von dem Knesebeck, O. Is an insecure job better for health than having no job at all? A systematic review of studies investigating the health-related risks of both job insecurity and unemployment. *BMC Public Health* 15, 985 (2015). <https://doi.org/10.1186/s12889-015-2313-1>

level-vijf. (z.d.). *Level-vijf*. Geraadpleegd op 15 september 2022, van <https://level-vijf.nl/>

Oerlemans, W. G. M., Bakker, A. B., Vuuren, van, C. V., Veldhoven, van, M. J. C. M., Bekkum, van, P. W. J., Lith, van, P. M. P., Siegert, H. S., Tweehuysen, H., Velde, van de, C., & Wichgers-van Alst, M. G. R. M. (2013). Onder druk : Multidisciplinaire richtlijn Werkdruk. *Arbo : Vakblad over Arbeidsomstandigheden*, 10, 42-45.

Paul, K., & Moser, K. (2009). Unemployment impairs mental health: Meta-analyses. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 264-282. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.01.001>

Schaufeli, W. & Taris, T. (2013). Het Job Demands-Resources model: overzicht en kritische beschouwing. *Gedrag & Organisatie*, 26(2). <https://doi.org/10.5117/2013.026.002.182>

Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Bevlogenheid: Een begrip gemeten. *Gedrag & Organisatie*, 17(2). <https://doi.org/10.5117/2004.017.002.002>

Schopf, A. K. & De Witte, H. (2019). De vergelijking van werklozen en baanonzekeren naar welzijn en gezondheid: een systematisch literatuuroverzicht. *Gedrag & Organisatie*, 32(1). <https://doi.org/10.5117/2019.032.001.003>

Semeijn, J., Veld, M., van Vuuren, T. & van Veen, B. (2015). Duurzame inzetbaarheid in de ouderenzorg. *Gedrag & Organisatie*, 28(3). <https://doi.org/10.5117/2015.028.003.243>

UWV. (2022, 31 januari). UWV: uitkeringen stijgen in 2022 met 432 miljoen euro. [www.uwv.nl. https://www.uwv.nl/overuwv/pers/persberichten/2022/uwv-uitkeringen-stijgen-in-2022-met-432-miljoen-euro.aspx](https://www.uwv.nl/overuwv/pers/persberichten/2022/uwv-uitkeringen-stijgen-in-2022-met-432-miljoen-euro.aspx)

Van der Meer, P. & Wielers, R. (2014). Tijdelijke banen en welzijn. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 30(2), 141–157. <https://doi.org/10.5553/TvA/016922162014030002005>

van der Ploeg, J. (2013). Positieve stress. *Stress bij kinderen*, 233-250. Bohn Stafleu van Loghum. [https://doi.org/10.1007/978-90-368-0419-6\\_14](https://doi.org/10.1007/978-90-368-0419-6_14)

van Horen, J. (2014). Grip op werkstress. Mindfulness ontstresst maatschappelijk werkers. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23(1), 107–121. DOI: <http://doi.org/10.18352/jsi.398>

Van Kalken, M., Brouwer, S. & Schellekens, J. (2012). Effect van een reactiveringsprogramma op arbeidsmarktafstand bij mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. *Tijdschrift Voor Bedrijfs-En Verzekeringsgeneeskunde* 20, 8–16. <https://doi.org/10.1007/s12498-012-0010-x>

Van Koperen, L. (2016). Re-integratie door gemeenten. *Sociaal Bestek*, 78(6), 18–19. <https://doi.org/10.1007/s41196-016-0131-3>

van Ruitenbeek, G. M. C., Zijlstra, F. R. H. & Hülshager, U. R. (2018a, 4 juni). The Development of an Instrument to Measure the Work Capability of People with Limited Work Capacity (LWC). *Journal of Occupational Rehabilitation*, 29(1), 163–174.

<https://doi.org/10.1007/s10926-018-9774-x>

Van Ruitenbeek, G. M., Van Lierop, B. A., Fermin, B., & Andriessen, S. (2018b). Duurzame integratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. *Sociaal Bestek*.

<https://doi.org/10.1007/s41196-018-0155-y>

Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek voor methoden en technieken* (6de editie). Boom.

Verma, R., Balhara, Y. P. S., & Gupta, C. P. (2012). Gender differences in stress response: Role of developmental and biological determinants. *Industrial Psychiatry Journal*, 20(1), 4-10.

<https://doi.org/10.4103/0972-6748.98407>

Visse, H., & Bouterse, M. (2020). Intensieve begeleiding van oudere bijstandsgerechtigden. *Sociaal Bestek*, 82(1), 41–44. <https://doi.org/10.1007/s41196-020-0147-6>

Warr, P. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work & Stress*, 8(2), 84–97. <https://doi.org/10.1080/02678379408259982>

Wiezer, N.M & Sonneveld, M.H. (2016). Werkdruk en werkstress. *Tijdschrift voor Human Factors*, 41(1), 20-29.

## **Bijlage A**

### **analyse plan**

Als de interviews zijn gehouden moet er gekeken worden naar de data-analyse. De interviews worden geanalyseerd door middel van een 'thematische analyse'. Een thematische analyse heeft als doel om de gegevens te ordenen en te verklaren in het licht van de probleemstelling. De analyse wordt uitgevoerd in zes stappen (Boeije, 2014). De interviews worden eerst getranscribeerd. Daaropvolgend begint de eerste stap namelijk de verkenning. De data wordt nauwkeurig doorgelezen door de onderzoeker. Dit wordt eerst globaal gedaan en niet specifiek gericht op het onderzoeksonderwerp. Dit heeft als doel om de verkregen informatie eerst verkennen (Boeije, 2014). Bij de tweede stap gaat de onderzoeker coderen. Vanaf hier beginnen de stappen voor de transcripten van de deelnemers. Hiervoor worden belangrijke fragmenten geselecteerd. Deze fragmenten worden met elkaar vergeleken. Hiervoor krijgt het belangrijkste fragment een sleutelbegrip toegekend. Er wordt met één woord een fragment omschreven. Dit wordt open coderen genoemd. De code wordt geplaatst in de kantlijn (Boeije, 2014). Bij de derde stap wordt er gethematiseerd. In deze stap worden alle codes gegroepeerd. Een groep codes wordt samengevat in een 'thema' (Boeije, 2014). Vervolgens begint stap vier, dit wordt ook wel de reductiefase genoemd. In deze fase wordt onderzocht of de juiste codes onder de juiste thema's zijn geplaatst. Er wordt onderzocht of de codes voldoende samenhangen onder een thema. Daarbij wordt er gekeken of de thema's zich onderscheiden van elkaar. Als dat niet het geval is wordt er opnieuw geordend (Boeije, 2014). In de vijfde stap vindt axiaal coderen plaats. De onderzoeker gaat opzoek naar verbanden binnen een thema. Vervolgens geeft de onderzoeker de begrippen die overeenkomen dezelfde code. Er worden hoofd en subgroepen gemaakt op basis van de onderlinge relaties van de codes en thema's. Ook kan het zijn dat er codes gewijzigd en groepen veranderd worden (Boeije, 2014). In de laatste fase worden de gegevens gepresenteerd. In deze fase wordt selectief coderen toegepast. Dat houdt in dat gegroepeerde begrippen met elkaar in verband worden gebracht. Dit gebeurt in de vorm van een codeboom. Een codeboom weergeeft de meest en minst voorkomende codes. Er wordt een aparte codeboom gemaakt voor de deelnemers. Als de codeboom is gemaakt, dan begint de cyclus overnieuw om tot een aparte codeboom voor de begeleiders te komen. Vervolgens worden met de codeboom van de deelnemers en begeleiders de onderzoeksvraag beantwoord.

## **Bijlage B**

### **Uitnodiging e-mail**

Beste collega's,

Mijn naam is Ghuido Vermeulen en ik zit momenteel in mijn laatste jaar Toegepaste Psychologie aan de Fontys Hogeschool in Eindhoven. Voor mijn afstudeeronderzoek doe ik onderzoek naar werkstress. Dit heeft als doel om werkstress te verminderen en een fijn werkklimaat te realiseren.

Het gaat om een kwalitatief onderzoek met interviewvragen, waarin jullie de mogelijkheid krijgen om verbeteringen te bedenken. Om betrouwbare conclusies te trekken ben ik op zoek naar 10 collega's. Uw deelname aan het onderzoek is van grote waarde en wordt enorm door mij op prijs gesteld. Het interview duurt circa 45 tot 60 minuten.

De integriteit en de anonimiteit wordt gewaarborgd. De persoonlijke gegevens zijn dus niet zichtbaar enkel alleen de antwoorden. Bovendien bestaan er geen goede of foute antwoorden. Het gaat vooral om uw ervaring.

Alvast bedankt voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Ghuido Vermeulen

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u contact met mij opnemen door te mailen naar:  
[vermeulenghuido@gmail.com](mailto:vermeulenghuido@gmail.com)

## Bijlage C

### Topiclijst deelnemers

| Hoofdtopic  | Deeltopic            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Bron en uitleg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Introductie |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorstellen (naam, student, opleiding)</li> <li>- Toestemmingvragen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       | Door de onderzoeker zich voor te laten stellen en toestemming te vragen voor het interview wordt de privacy van de respondent gewaarborgd. Daarnaast levert het ook een bijdrage aan een veilige sfeer.                                                                                                                                       |
| Doel        |                      | <p>Dit onderzoek gaat over hoe de werkstress vermindert kan worden bij Level5. Ik ben hierin benieuwd naar hoe jij Level5 ervaart. Bijvoorbeeld hoe je het contact met je collega's vindt. Of wat je bijvoorbeeld van de werkzaamheden vindt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heb je verder nog vragen?</li> </ul>                                                               | Door het doel te vertellen wordt de respondent geïnformeerd over het onderzoek. Hierdoor kan de respondent een inschatting maken wat hem of haar te wachten staat.                                                                                                                                                                            |
| Werk        | Werkzaamheden        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zijn je werkzaamheden bij Level5?</li> <li>- Hoe lang ben je al in dienst?</li> <li>- Wat heb je hiervoor gedaan? en lijkt je huidige werk hierop?</li> </ul>                                                                                                                                                                                    | Door naar de werkzaamheden van de respondent te vragen wordt de context verduidelijkt. Hierdoor kan de onderzoeker bepalen of vragen relevant zijn of niet. Bovendien kan het de cliënt ook vertrouwen geven, doordat de cliënt over dagelijkse dingen kan praten.                                                                            |
| Werkeisen   | Emotionele belasting | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat vind je van het werk?</li> <li>- Wat maakt dat je werk leuk of niet leuk vindt?</li> <li>- Wat zijn nu leuke onderdelen van je werk?</li> <li>- Wat zijn de minder leuke onderdelen van je werkzaamheden?</li> <li>- Kan je een voorbeeld geven van een situatie waarin je, je afgelopen tijd geëmotioneerd of gestrest hebt gevoeld?</li> </ul> | Deze vragen zijn opgesteld omdat volgens de literatuur gebeurtenissen bepaalde emoties kunnen oproepen. Deze emoties kunnen positief of negatief zijn, en dit kan dan van invloed zijn op hoe de deelnemer emotioneel belast wordt. Door deze vragen te stellen wordt duidelijk wat het werk voor emoties oproept (Schaufeli & Bakker, 2013). |
| Werkstress  | Werkstress           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan je een situatie benoemen waarop je werkstress ervaarde</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                | Deze vragen zijn opgesteld omdat volgens de literatuur wordt gezegd dat werkstress ontstaat                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                 | binnen Level5? (mag ook buiten Level5)<br>- Kan je ook voorbeelden aangeven wanneer je niet echt stress ervaart?<br>- Hoe komt dat? Kan je aangeven wat mogelijke oorzaken van die stress waren in die situaties die je                                                                  | wanneer de draagkracht en draaglast niet in balans zijn. Door deze vraag te stellen kan de onderzoeker inzicht krijgen of de draagkracht en draaglast van de deelnemer in balans zijn met betrekking tot werkstress of niet (van der Ploeg, 2013).                                                                                                                                                                                                                                     |
| Werkstress     | Stresssymptomen | - Wat voor symptomen ervaar je bij werkstress?<br>- Is dat tijdens de werkzaamheden of ook thuis?                                                                                                                                                                                        | Deze vragen zijn opgesteld omdat volgens de literatuur werkstress kan leiden tot lichamelijke en psychische klachten. Door deze vragen te stellen kan de onderzoeker mogelijk inzicht krijgen, in wat voor impact de werkstress heeft bij de deelnemer (Wiezer & Sonneveld, 2016).                                                                                                                                                                                                     |
| Werkeisen      | Werkdruk        | - Heb je het wel eens druk op je werk? Waardoor komt dat?<br>- Hoe ga je daarmee om?<br>- Wat vinden je collega's van de druk van het werk?<br><br>- Welke taken gaan goed en welke gaan minder goed?<br>- Hoe ga je daarmee om?                                                         | Deze vragen zijn opgesteld omdat volgens de literatuur fysieke en psychische eisen van het werk een positief of negatief effect kan hebben op het ervaren van werkstress. Dit heeft te maken met de moeilijkheid of de hoeveelheid werk. Door deze vragen te stellen krijgt de onderzoeker inzicht hoe de deelnemer de moeilijkheid en hoeveelheid werk ervaart. Ook wordt mogelijk duidelijk hoe de deelnemer de belasting ervaart (Oerlemans et al, 2013; Wiezer & Sonneveld, 2016). |
| Energiebronnen | Sociale steun   | - Hoe ervaar je het contact met de mede-deelnemers?<br>- Hoe is het contact met de begeleiders in de loods?<br>- Heb je het gevoel dat je altijd terecht kan bij een begeleider in de loods? Waardoor komt dat?<br>- Met wat voor zaken ga je wel naar de begeleider toe en met wat voor | Deze vragen zijn opgesteld vanuit de literatuur omdat de literatuur de sociale omgeving zowel een positieve als negatieve rol kan spelen in het ervaren van werkstress. Met de omgeving wordt bedoeld de mede deelnemers, begeleiders en de thuissituatie. Door deze vragen te stellen krijgt de                                                                                                                                                                                       |

|                 |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |          | <p>zaken weer niet, of minder snel?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kun je in je thuissituatie praten op wat je mee maakt op je werk? Wat vind je daar wel of niet fijn aan?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>onderzoeker inzicht in hoe de sociale omgeving invloed heeft op het ervaren van werkstress. Ook wordt mogelijk duidelijk of dat een positieve of negatieve invloed is (Havermans et al., 2017; Johnson et al., 2009; Schaufeli &amp; Taris, 2013).</p>                                                                                                                                                                                          |
| Energiebronnen  | Feedback | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is er een duidelijke taakverdeling? Kun je een voorbeeld geven? Wat is fijn en wat is minder fijn hieraan?</li> <li>- Hoe worden je werkzaamheden met je gereflecteerd?</li> <li>- Kan je een voorbeeld geven dat je feedback krijgt?</li> <li>- Wat vind je fijn en minder fijn aan deze manier van reflecteren?</li> <li>- Voel je je gewaardeerd op de werkvloer? Hoe uit zich dit?</li> <li>- Ontvang je wel eens kritiek? Hoe uit zich dit?</li> <li>- Geef je wel eens een compliment op de werkvloer?</li> <li>- Geeft je wel eens kritiek op de werkvloer?</li> </ul> | <p>Deze vragen zijn opgesteld vanuit de literatuur omdat feedback zowel een positieve als negatieve werking heeft op het ervaren van werkstress. Dit is belangrijk om te vragen, omdat inzichtelijk wordt gemaakt hoe de respondenten de feedback ervaren. Dit kan relevant zijn om te achterhalen om te onderzoeken of de feedback ook diepgang mist, zoals beschreven staat in de probleemanalyse (Schopf &amp; De Witte, 2019; Warr, 1994).</p> |
| Ideale situatie |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe ziet jouw ideale werkomgeving eruit?</li> <li>- Wat zou je doen om de werkstress te verminderen bij Level5?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Deze vragen zijn opgesteld met als doel om inzicht te krijgen in wat men zelf de beste oplossing vindt. Dit is belangrijk om te vragen, omdat men mogelijk zelf een bijdrage kan hebben in het verminderen van werkstress.</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| Afsluiting      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft u na afloop nog aanvulling/vragen?</li> <li>- Bedanken voor interview.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Deze vraag is bedacht om te controleren of respondenten nog andere informatie hebben die men is vergeten te melden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### Topiclijst begeleiders

| Hoofdtopic  | Deeltopic            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bron en uitleg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Introductie |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorstellen (naam, student, opleiding)</li> <li>- Toestemmingvragen</li> </ul>                                                                                                                                                                             | Door de onderzoeker zich voor te laten stellen en toestemming te vragen voor het interview wordt de privacy van de respondent gewaarborgd. Daarnaast levert het ook een bijdrage aan een veilige sfeer                                                                                                                                                          |
| Doel        |                      | <p>Dit onderzoek gaat over hoe de werkstress vermindert kan worden bij Level5. Ik ben hierin benieuwd naar hoe jij de deelnemers van Level5 ervaart. Bijvoorbeeld hoe je het contact met je collega's vindt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heb je verder nog vragen?</li> </ul>      | Door het doel te vertellen wordt de respondent geïnformeerd over het onderzoek. Hierdoor kan de respondent een inschatting maken wat hem of haar te wachten staat.                                                                                                                                                                                              |
| Werk        | Werkzaamheden        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zijn je werkzaamheden bij Level5?</li> <li>- Wat heb je hiervoor gedaan? en lijkt je huidige werk hierop?</li> <li>- Heeft u begeleidingservaring met mensen die afstand hebben tot de arbeidsmarkt?</li> <li>- Hoelang doe je het werk al?</li> </ul> | Door naar de werkzaamheden van de respondent te vragen wordt de context verduidelijkt. Hierdoor kan de onderzoeker bepalen of vragen relevant zijn of niet. Bovendien kan het de cliënt ook vertrouwen geven, doordat de cliënt over dagelijkse dingen kan praten.                                                                                              |
| Werkeisen   | Emotionele belasting | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat vinden deelnemers leuk van het werk?</li> <li>- Wat vinden deelnemers minder leuk aan het werk?</li> <li>- Kan je een voorbeeld geven van een situatie waarin een deelnemer de afgelopen tijd geëmotioneerd of gestrest heeft gevoeld?</li> </ul>      | Deze vragen zijn opgesteld omdat volgens de literatuur gebeurtenissen bepaalde emoties kunnen oproepen. Deze emoties kunnen positief of negatief zijn, en dit kan dan van invloed zijn op hoe de deelnemer emotioneel belast wordt. Door deze vragen te stellen wordt duidelijk wat het werk voor emoties oproept bij de deelnemers (Schaufeli & Bakker, 2013). |
| Werkstress  | Werkstress           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan je een situatie benoemen waarin een deelnemer werkstress</li> </ul>                                                                                                                                                                                    | Deze vragen zijn opgesteld omdat volgens de literatuur wordt gezegd                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|            |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                 | <p>ervaarde binnen Level5? (mag ook buiten Level5)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan je ook voorbeelden aangeven wanneer een deelnemer niet stress ervaart?</li> <li>- Hoe komt dat? Kan je aangeven wat mogelijke oorzaken van die stress waren in die situaties die je</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>dat werkstress ontstaat wanneer de draagkracht en draaglast niet in balans zijn. Door deze vraag te stellen kan de onderzoeker inzicht krijgen of de draagkracht en draaglast van de deelnemer in balans zijn met betrekking tot werkstress of niet (van der Ploeg, 2013).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Werkstress | Stresssymptomen | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat voor symptomen ziet u bij deelnemers die werkstresservaren?</li> <li>- Hoe ga je daarmee om?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Deze vragen zijn opgesteld omdat volgens de literatuur werkstress kan leiden tot lichamelijke en psychische klachten. Door deze vragen te stellen kan de onderzoeker mogelijk inzicht krijgen, in wat voor impact de werkstress heeft bij deelnemers (Wiezer &amp; Sonneveld, 2016).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Werkeisen  | Werkdruk        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat vindt u dat een deelnemer moet kunnen?</li> <li>- Hebben deelnemers het wel eens druk op het werk? Waardoor komt dat?</li> <li>- Wat vinden de deelnemers van de druk van het werk?</li> <li>- Wat doe jij als deelnemers druk ervaren op het werk?</li> <li>- Wat vind jij van de druk van het werk?</li> <li>- Met welke specifieke werkzaamheden hebben deelnemers moeite en welke specifieke werkzaamheden juist geen/amper moeite. In hoeverre is dat altijd duidelijk. En in hoeverre past u daar uw begeleiding op aan?</li> <li>- Hoe ga je daarmee om?</li> <li>- Hebben deelnemers goed zicht op wat zij wel en niet kunnen.</li> <li>- Heb je goed zicht op wat de deelnemers wel en niet kunnen?</li> </ul> | <p>Deze vragen zijn opgesteld omdat volgens de literatuur fysieke en psychische eisen van het werk een positief of negatief effect kan hebben op het ervaren van werkstress. Dit heeft te maken met de moeilijkheid of de hoeveelheid werk. Door deze vragen te stellen krijgt de onderzoeker inzicht hoe de deelnemer de moeilijkheid en hoeveelheid werk ervaart in de ogen van de begeleider. Ook wordt mogelijk duidelijk hoe de deelnemer de belasting ervaart in de ogen van de begeleider (Oerlemans et al, 2013; Wiezer &amp; Sonneveld, 2016).</p> <p>Volgens de literatuur worden de kwaliteiten van mensen met afstand tot de</p> |

|                |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kun je eens een concreet voorbeeld geven?</li> <li>- Wat maakt het maken van een inschatting wel of niet moeilijk?</li> <li>- Vind je dat het bedrijf hoge verwachtingen stelt aan de deelnemers?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>arbeidsmarkt niet altijd benut. Daarom zijn er vragen opgesteld hoe de begeleider handelt met de werkdruk van de deelnemer. Bijvoorbeeld of de begeleider het juist of niet moeilijk vindt om een inschatting te maken (Van Ruitenbeek et al., 2018b).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Energiebronnen | Sociale steun | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe ervaar je het contact met de deelnemers?</li> <li>- Hoe ervaren deelnemers het contact met de mededeelnemers?</li> <li>- Heb je het gevoel dat een deelnemers altijd terecht kan bij een begeleider in de loods?</li> <li>- Met wat voor zaken gaan deelnemers wel naar de begeleider toe en met wat voor zaken weer niet, of minder snel?</li> <li>- Hoe ervaren deelnemers sociale steun van hun/haar thuissituatie/omgeving?</li> <li>- Hoe breng jij structuur aan voor deelnemers binnen de TalentHub?</li> <li>- Hoe leg jij de taken uit aan deelnemers?</li> <li>- In hoeverre kan je altijd genoeg aandacht geven aan deelnemers (met hun vragen)?</li> <li>- In hoeverre benader je iedereen hetzelfde of neem je bepaalde zaken mee in een benaderingswijze?</li> </ul> | <p>Deze vragen zijn opgesteld vanuit de literatuur omdat de sociale omgeving zowel een positieve als een negatieve rol kan spelen in het ervaren van werkstress. Met de omgeving wordt bedoeld de mede deelnemers, begeleiders en de thuissituatie. Door deze vragen te stellen krijgt de onderzoeker inzicht in hoe de sociale omgeving invloed heeft op het ervaren van werkstress. Ook wordt mogelijk duidelijk of dat een positieve of negatieve invloed is. Tot slot wordt ook onderzocht hoe de begeleider sociale steun biedt aan deelnemers (Havermans et al., 2017; Johnson et al., 2009; Schaufeli &amp; Taris, 2013).</p> |
| Energiebronnen | Feedback      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is er een duidelijke taakverdeling op de werkvloer? Kun je een voorbeeld geven?</li> <li>- Worden de werkzaamheden gereflecteerd met deelnemers? Hoe doen jullie dat?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Deze vragen zijn opgesteld vanuit de literatuur omdat feedback zowel een positieve als negatieve werking heeft op het ervaren van werkstress. Dit is belangrijk om te vragen, omdat inzichtelijk wordt gemaakt hoe de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan je een voorbeeld geven dat feedback aan deelnemers geeft? Hoe doen jullie dat?</li> <li>- Wordt er op de werkvloer waardering uitgesproken? Hoe uit zich dit?</li> <li>- Geef jezelf wel eens een compliment op de werkvloer?</li> <li>- Wordt er op de werkvloer wel eens kritiek uitgesproken? Hoe uit zich dit?</li> <li>- Geeft jezelf wel eens kritiek op de werkvloer?</li> </ul> | <p>respondenten de feedback ervaren, in het perspectief van de begeleiders. Dit kan relevant zijn om te achterhalen om te onderzoeken of de feedback ook diepgang mist, zoals beschreven staat in de probleemanalyse (Schopf &amp; De Witte, 2019; Warr, 1994).</p> |
| Ideale situatie |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zou je doen om de werkstress te verminderen bij Level5?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Deze vragen zijn opgesteld met als doel om inzicht te krijgen in wat men zelf de beste oplossing vindt. Dit is belangrijk om te vragen, omdat men mogelijk een bijdrage kan hebben in het verminderen van werkstress.</p>                                        |
| Afsluiting      |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft u na afloop nog aanvulling/vragen?</li> <li>- Bedanken voor interview.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Deze vraag is bedacht om te controleren of respondenten nog andere informatie hebben die men is vergeten te melden.</p>                                                                                                                                          |

## Bijlage D

### Transcripten

#### Deelnemer

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>I: Kan, kan je een situatie benoemen waarin je werkstress ervaren binnen level 5?</p> <p>G: De enige werkstress wat ik heb, is <b>als ik niet weet wat ik moet doen</b>. Dus ik heb ook <b>problemen met assertiviteit</b>. Ik denk dat het een heel groot struikelblok voor mij is. Dus <b>ik heb toch wel moeite om vragen te stellen</b>, dus voor mij is ook lastig, omdat ik <b>mensen die leiding geven niet zoveel vragen stel</b>. En als ik dingen niet weet van hoe dat moet gedaan worden, heb ik meer de neiging om zelf te gaan uitzoeken van hoe je hoe je dat moet doen. Het <b>wordt steeds moeilijker dan en als je daar niet uitkomt of je niet begrijpt het gewoon niet</b>.</p> <p>I: Oke</p> <p>Je weet gewoon niet hoe je moet doen, dan, dan loop je op een gegeven moment vast. En ja, <b>soms is de leidinggevende er dan even niet</b> d'r bij weet je. Of in de buurt of je moet naar hem toelopen of ja, dat wordt het gewoon moeilijker. Dan loop je gewoon vast en dan weet je gewoon niet wat je moet doen en dan <b>krijg ik een bepaalde stress gevoel</b> ja.</p> <p>I: En waarom vind je het lastig om, om anderen te benaderen? Kun, je me daar iets meer duidelijkheid over geven?</p> <p>G: Oh, <b>straks zeg ik iets verkeerd en misschien is een domme vraag wat ik ga stellen</b>. Of straks, denkt ie dat ik dom ben ofzo. Dus dat soort dingen. <b>Dus vanuit een soort onzekerheid</b>.</p> <p>I: Oke Ehm, en wat, wat voel je dan?</p> <p>G: <b>Dan voel ik een soort van schuldgevoel</b>. Dan zeg ik tegen mezelf ik had een vraag eigenlijk moeten stellen en, wat ga ik de volgende keer weer doen. Maar ja, <b>ik moet hier echt verandering in brengen. En dit, dit gaat gewoon niet goed zo</b>. Dat soort dingen ga je dan tegen jezelf zeggen.</p> | <p><b>Open coderen:</b></p> <p>Taak onduidelijkheid</p> <p>Problemen met assertiviteit</p> <p>Moeite met vragen stellen</p> <p>Stelt weinig vragen aan leiding</p> <p>Komt er zelf niet uit</p> <p>Leiding is er niet soms</p> <p>Eervaart stress gevoel</p> <p>Bang om iets verkeerd te zeggen</p> <p>Onzekerheid</p> <p>Schuldgevoel</p> <p>Voornemens aannemen voor volgende keer</p> <p>Gevoel dat niet goed gaat</p> | <p><b>Axiaal coderen:</b></p> <p>Taakduidelijkheid</p> <p>Emotionele belasting</p> <p>Emotionele belasting</p> <p>Sociale steun</p> <p>Kwalitatieve werkdruk</p> <p>Sociale steun</p> <p>Werkstress symptomen</p> <p>Emotionele belasting gevoelens</p> <p>Emotionele belasting gevoelens</p> <p>Emotionele belasting gevoelens</p> <p>Emotionele belasting gevoelens</p> <p>Emotionele belasting gevoelens</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Deelnemer

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>I: Je zei al eerder in het gesprek dat je het contact met de andere begeleiders als prettig ervaart. Wat vind je daar zo fijn aan?</p> <p>G: Het is heel laagdrempelig en toegankelijk. Je kan eigenlijk met alle vraagstukken komen, hoe gek ze ook zijn. Het is gewoon heel relaxed wanneer je tegen iets vast loopt. Stel je loopt tegen iets vast wat zou dan de eerste stap zijn? Je wordt echt een beetje meegenomen, maar het wordt niet uit handen genomen. Je wordt begeleid in het proces om zelf tot antwoorden te komen.</p> <p>I: Wat bedoel je met meegenomen, kan je dat meer toelichten?</p> <p>G: Ik bedoel daarmee dat ze het voordoen, maar ze laten het je dan ook zelf proberen, dus dat ja. En dat werkt gewoon fijn.</p> <p>I: Oke en wat zijn de minder prettige dingen in het contact met de begeleider?</p> <p>G: Zij zijn er niet altijd, dus soms is de begeleider overal en nergens. Stel je kan echt niet verder met die vraag en de begeleider is nergens te bekennen, dan is het een beetje lastig. Dan vraag je je af wat ga ik nu doen. Of soms is het niet helemaal duidelijk, dan verplaats dat en dan weet je niet precies wat je moet doen. Voor je het weet ben je een uur verder en dat zijn dan soms dingen die niet helemaal ideaal zijn. Hoe en wat moet gebeuren zeg maar. Dat is veel moeilijker nu. Soms denk ik dan 'Moet ik alles zelf bedenken?' Maar dan is het vaak dat heb je gedaan en dan blijkt het later toch niet helemaal goed te zijn, dus dan moet het weer opnieuw zeg maar. Dat is mij toch niet helemaal duidelijk.</p> <p>I: Hoe komt het dat het niet helemaal duidelijk is?</p> <p>G: Ik denk misschien soms iets te relaxed denk ik, maar dat kan ook aan mij liggen hoor. Dat ik het zo ervaar. Misschien wil ik te veel duidelijkheid hebben in alles. Dat ik alles precies wil weten hoe en wat in plaats van dat zal wel goed zijn.</p> | <p><b>Open coderen:</b></p> <p>Laagdrempelig<br/>Alle soorten vragen stellen</p> <p>Ze doen dingen voor<br/>Behoudt regie in taak</p> <p>Voordoen<br/>Werkt fijn</p> <p>Begeleider is er niet altijd</p> <p>Geen duidelijke verwachting</p> <p>Weet niet hoe en wat<br/>Zelf oplossingen bedenken</p> <p>Relaxte sfeer</p> <p>Wil meer duidelijkheid<br/>Wil graag alles weten</p> | <p><b>Axiaal coderen:</b></p> <p>Sociale steun</p> <p>Sociale steun<br/>Autonomie</p> <p>Sociale steun<br/>Sociale steun gevoel</p> <p>Sociale steun</p> <p>Taakduidelijkheid</p> <p>Taakduidelijkheid<br/>Autonomie</p> <p>Kwantitatieve werkdruk</p> <p>Taakduidelijkheid</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Begeleider

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>I: Ja, oké, en hoe worden de werkzaamheden van jullie gereflecteerd?</p> <p>G: Ja aan het einde van de dag, dan hebben we een <b>debriefing en dan wordt er gereflecteerd</b>. Maar het stellen van de juiste vragen is best wel lastig en zo.</p> <p>I: Ja, waarom is dat lastig?</p> <p>G: Ik vind het ook wel lastig om een goede vraag te stellen, dat is best wel moeilijk. Ik hoefde ook in mijn vorige werk nooit het werk van de werknemers te evalueren. Vragen stellen gaat je verder goed af trouwens.</p> <p>I: Haha dankjewel..</p> <p>G: Ja, maar, soms probeer je iets meer de diepte in te gaan. <b>Dat hangt ook van communicatie vaardigheden af en de andere persoon</b>. Die zeggen: Ja, nee, goed. En de ander is meer bereid om wat meer te vertellen, waardoor je wat meer een gesprek kan krijgen. Waardoor je wat meer makkelijkere vragen stelt. Oké, dat ging niet goed, want ging er dan niet goed?</p> <p>I: Wordt er ook buiten debriefing nog gereflecteerd?</p> <p>G: <b>Meestal wel, ja, niet heel diep</b>, maar dan even van joh vond je het leuk om te doen, dus dat. Maar ik zeg altijd zelf. Het stellen van vragen is best lastig. Mooie en goeie vragen zijn altijd welkom.</p> <p>I: Wat zijn dan verbeteren punten, wat er beter kan?</p> <p>G: Ja, <b>misschien meer de diepgang</b>. Of via een andere ingang beschouwen. Ja dat vind ik zelf ook wel lastig. Soms, hoor je iemand een vraagstellen.</p> <p>I: Ja</p> <p>G: Totaal via een de andere kant, <b>niet eens eigenlijk op het werk gericht, maar meer van de mens ontwikkelingsgerichte kant</b>. En dan denk ik oja zo kan het ook ja. <b>maar dat moet je ook net weten en daar ook getraind in zijn</b>.</p> | <p><b>Open coderen:</b></p> <p>Debriefing</p> <p>Lastig om de juiste vraag te stellen.<br/>Geen ervaring met vragen stellen</p> <p>Persoon afhankelijk</p> <p>Niet diepgaand</p> <p>Wilt meer diepgang</p> <p>Meer persoonlijke ontwikkelingsgerichte vragen</p> <p>Niet getraind in reflecteren</p> | <p><b>Axiaal coderen:</b></p> <p>Feedback</p> <p>Feedback</p> <p>Feedback</p> <p>Deelnemers</p> <p>Feedback</p> <p>Feedback</p> <p>Begeleider</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **Bijlage E**

### **Codeboom Deelnemers**

#### Organisatie

- Maatschappelijk gericht
  - Gericht op persoonlijke ontwikkeling
  - Geen aanmeldingseisen
- Werkomstandigheden
  - Rommelige omgeving
  - Matige facilitaire voorzieningen
  - Temperatuur loods
  - Begeleiders hebben weinig tijd
- Cultuur
  - Fouten mogen er gemaakt worden
  - Vrije omgeving
  - Mannen cultuur
  - Geen alfa cultuur
- Hiërarchie
  - Platte organisatie
  - Regels

#### Deelnemers

- Belangen deelnemers
  - Vinden taakduidelijkheid belangrijk
- Geen ervaring
  - Weinig tot geen ervaring met houtbewerking of beton
  - Geen technische voorkennis
  - Zonder werk/uitkering
  - Opgeleid ander vakgebied
- Ervaring
  - Ervaring vanuit hobby
  - Ervaring met houtbewerking
- Achterliggende persoonlijke problematiek
  - Sociale angst
  - Faalangst
  - Trauma
  - Burn-out
  - Depressief
  - Autisme spectrum stoornis
  - Ontslagen
  - Niet in aanmerking voor een baan
- Ambitie deelnemers
  - Vaardigheden op doen
  - Arbeidsritme op doen
  - Instromen naar een baan

### Kwantitatieve Werkdruk

- Lage werkdruk
  - Eigen tempo werken
  - Soms onvoldoende werkzaamheden
  - Begeleiders stellen geen hoge eisen
- Hoge werkdruk
  - Deelnemers stellen hoge verwachtingen van zichzelf (perfectionistisch)
  - Hoge verwachting heeft invloed op werkstress
- Gevoelens hoge werkdruk
  - Behoeftte aan controle
    - Onzekerheid
    - Behoeftte aan zekerheid
    - Zekerheid behouden bij Level5
    - Negatieve ervaringen uit arbeidsverleden
    - Geen baan zekerheid
  - Faalangst
    - Vaak kritiek gekregen in verleden
    - Onzekerheid

### Kwalitatieve werkdruk

- Makkelijke werkzaamheden deelnemers
  - Makkelijk werk
  - Handelingen bij hout bewerking die men al vaker heeft verricht
  - Beton werkzaamheden
  - Mee draaien met begeleiders/ ervaren deelnemers
- Moeilijke werkzaamheden deelnemers
  - Onbekende handelingen/machines
  - Zelfstandig een product ontwerpen en maken
  - Bouwtechnisch inzicht
  - Bouwtekening lezen
  - Om hulp vragen

### Emotionele belasting

- Emotioneel verlichtende factoren in werk
  - Ervaart geen emotionele belasting
  - Creatief bezig zijn
  - Oplossend denken
  - Handen werken (praktisch werk)
  - Gedachtes verzetten
- Emotioneel verlichtende gevoelens
  - Plezier in werk
- Emotioneel belastende factoren in werk
  - Assertiviteit
  - Emotionele belasting resulteert in psychische belasting
  - hulpvragen aan begeleiders of mede deelnemers

- Moeilijk om emoties bespreekbaar te praten
- Werkinhoudelijke vragen stellen
- Initiatief tonen
- Samenwerken (afstemmen wat de methode is)
- Interactie aangaan met collega's
- Gevoelens emotionele belastende factoren
  - Laag zelfvertrouwen
    - Gebrek aan waardering in verleden
    - Veel afwijzingen
    - Schaamte voor arbeidsbeperking (laag zelfbeeld)
  - Angst
    - Onzeker over de reactie op hun vraag
  - Onzekerheid
  - Paniek

#### Werkstress

- Werkstress symptomen
  - Spanning
  - Onzekerheid
  - Kritisch op eigen handelen
  - Concentratie problemen
  - Frustratie
  - Piekeren
  - Nemen negatieve gedachten mee naar huis
  - Blokkade in gedachten
- Bevlogenheid symptomen
  - Energiek
  - Vrolijk

#### Sociale steun begeleiders

- Positief
  - Invloed op verminderen van werkstress
  - Begeleiders stellen zich gelijkwaardig op
  - Prettige manier van omgang
  - Staan open voor feedback
  - Helpen zoeken naar oplossingen
  - Luisterend oor bieden
  - Tonen begrip
  - Hebben veel vakinhoudelijke kennis
- Positieve gevoelens deelnemers
  - Gelijk behandeld
  - Serieus genomen
  - Betrokken
  - Wordt naar de deelnemers geluisterd
    - Invloed op verminderen werkstress
  - Ervaren zelfvertrouwen
    - Invloed op verminderen werkstress en werkdruk
- Negatief
  - Begrip voor situatie deelnemer ontbreekt soms
  - Gaan ervan uit dat het goed gaat/ vergeten vragen te stellen

- Negatieve invloed op het verminderen van werkstress
- Vergroot angst om hulpvragen
- Begeleiders zijn druk

- Negatieve gevoelens deelnemers
  - Voelen onbegrip
  - Geen prettig gevoel

#### Sociale steun collega's

- Positief
  - Invloed op het verminderen van werkstress
  - Ervaart steun
  - Ervaart acceptatie
  - Ervaart respect
  - Ervaren erkenning in mentale klachten/ problemen leven
  - Maken problemen bespreekbaar
  - Zijn behulpzaam
  - Gelijkwaardig
- Negatief
  - Taalbarrière
  - Moeite om zelf contact te maken

#### Sociale steun thuis

- Positief
  - Maakt gebruik van sociale steun
  - Werkverhalen worden bespreekbaar gemaakt
  - Tonen interesse
  - Tonen begrip
  - Gezin
  - Vrienden
  - Kennissen
  - Ervaren bevestiging goed bezig te zijn

#### Feedback

- Positief algemeen
  - Krijgt tussen het werkdoor soms feedback
  - Vaste evaluatie ronde einde van de dag
  - Het wordt werkinhoudelijk gereflecteerd.
- Negatief algemeen
  - Wordt niet gebruik gemaakt van leerdoelen
  - Wordt niet altijd gereflecteerd op persoonlijke ontwikkeling
- Wat goed gaat met positieve feedback
  - Invloed op verminderen van werkstress
  - Bevestiging op hun werk
  - Gericht op prestatie en inzet
  - Wordt tijdens werk uitgesproken
  - Deelnemers voelen zich gewaardeerd door team
  - Positieve feedback heeft invloed op vergroten zelfvertrouwen

- Onzekerheid wordt minder
- 
- Wat beter kan met positieve feedback
  - Positieve feedback is soms oppervlakkig
- Wat goed gaat met negatieve feedback
  - Kritiek wordt door veel gewaardeerd
  - Worden tips aan elkaar gegeven
  - Kritiek wordt werkinhoudelijk uitgesproken
- Wat beter kan met negatieve feedback
  - Soms ontbreken er hulpstukken in de negatieve feedback (diepgang)
    - Negatieve invloed op het verminderen werkstress
    - Onzekerheid
    - Oplopende werkdruk
  - De negatieve feedback heeft gebrek aan diepgang
  - Soms te direct
  - Negatieve nadruk op negatieve feedback

#### Taakduidelijkheid

- Deelnemers vinden taakduidelijkheid belangrijk
- Lukt goed
  - Taak is duidelijk aan het begin van de werkdag
  - Overzichtelijk bord met de taken
  - Overzichtelijk wie welke taken moet uitvoeren
- Lukt niet goed
  - Verwachting bespreekbaar maken
    - Negatieve invloed op verminderen werkstress
    - Gevoelens van onzekerheid
    - Niet genoeg aandacht aan besteed
  - Soms zijn er te kleine taken om een dag te vullen
  - Taakverdeling is willekeurig
  - Deelnemers moeten vragen stellen

#### **Codeboom Begeleiders**

##### Organisatie

- Maatschappelijk gericht
  - Gericht op persoonlijke ontwikkeling
  - Geen aanmeldingseisen
- Werkomstandigheden
  - Matige facilitaire voorzieningen
  - Temperatuur loods
  - Begeleiders hebben weinig tijd
  - Groeiend aantal projecten
- Cultuur
  - Fouten mogen er gemaakt worden
  - Vrije omgeving
  - Niet commercieel ingesteld

- Hiërarchie
  - Platte organisatie
  - Regels
- Manier van werken organisatie
  - Mogelijkheid tot zelfstandig werken
  - Samenwerken
  - Veel vrijheid
  - Begeleider maakt inschatting van de vaardigheden

#### Deelnemers

- Geen ervaring
  - Weinig tot geen ervaring met houtbewerking of beton
  - Geen technische voorkennis
- Achterliggende persoonlijke problematiek
  - Sociale angst
  - Faalangst
  - Trauma

#### Begeleiders

- Geen ervaring
  - Geen eerdere ervaring werken met doelgroep
  - Geen pedagogische opleiding gehad
- Ervaring
  - Vakkennis (hout, beton)
  - Werken met vakmensen

#### Kwantitatieve Werkdruk

- Lage werkdruk
  - Eigen tempo werken
  - Soms onvoldoende werkzaamheden
  - Geen productiedoel
  - Werken met oude materialen
  - Deelnemers ervaren weinig verantwoordelijkheid
  - Er is ruimte voor het even niet aankunnen

#### Kwalitatieve werkdruk

- Makkelijke werkzaamheden deelnemers
  - Makkelijk werk
  - Handelingen bij hout bewerking die men al vaker heeft verricht
  - Beton werkzaamheden
  - Mee draaien met begeleiders/ ervaren deelnemers
- Moeilijke werkzaamheden deelnemers
  - Onbekende handelingen/machines
  - Bouwtechnisch inzicht

- Bouwtekening lezen
- Om hulp vragen

#### Emotionele belasting

- Emotioneel verlichtende factoren in werk
  - Creatief bezig zijn
  - Oplossend denken
  - Handen werken (praktisch werk)
  - Gedachtes verzetten
- Emotioneel verlichtende gevoelens
  - Plezier in werk
  - Motivatie
- Emotioneel belastende factoren in werk
  - Assertiviteit
  - Hulp vragen aan begeleiders of mede deelnemers
  - Moeilijk om emoties bespreekbaar te praten
  - Werkinhoudelijke vragen stellen
  - Initiatief tonen
  - Interactie aangaan met collega's
- Gevoelens emotionele belastende factoren
  - Onzekerheid (bang om fouten te maken)

#### Werkstress

- Werkstress symptomen
  - Afzonderen
  - Frustratie
- Bevlogenheid symptomen
  - Plezier in werk
  - Gemotiveerd

#### Sociale steun begeleiders

- Positief
  - Staan open voor feedback
  - Begeleider controleert de werkzaamheden
  - Stellen zich gelijk op
  - Creëert lage drempel voor benadering
  - Helpen zoeken naar oplossingen
  - Werkzaamheden voordoen
  - Luisterend oor bieden
  - Tonen begrip
  - Stellen vragen
- Positieve gevoelens deelnemers
  - Gelijk behandeld
  - Serieus genomen
- Negatief
  - Wisselende karakters begeleiders
  - Begeleiders zijn druk
  - Vergeten soms te vragen of de deelnemer het begrijpt

## Sociale steun collega's

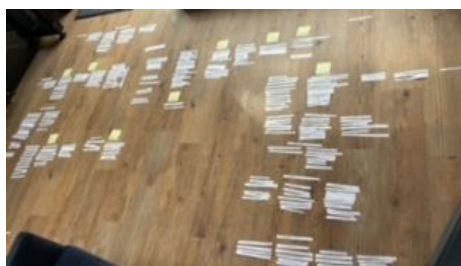
- Positief
  - Ervaart acceptatie
  - Ervaart respect
  - Zijn behulpzaam
- Negatief
  - Taalbarrière

## Feedback

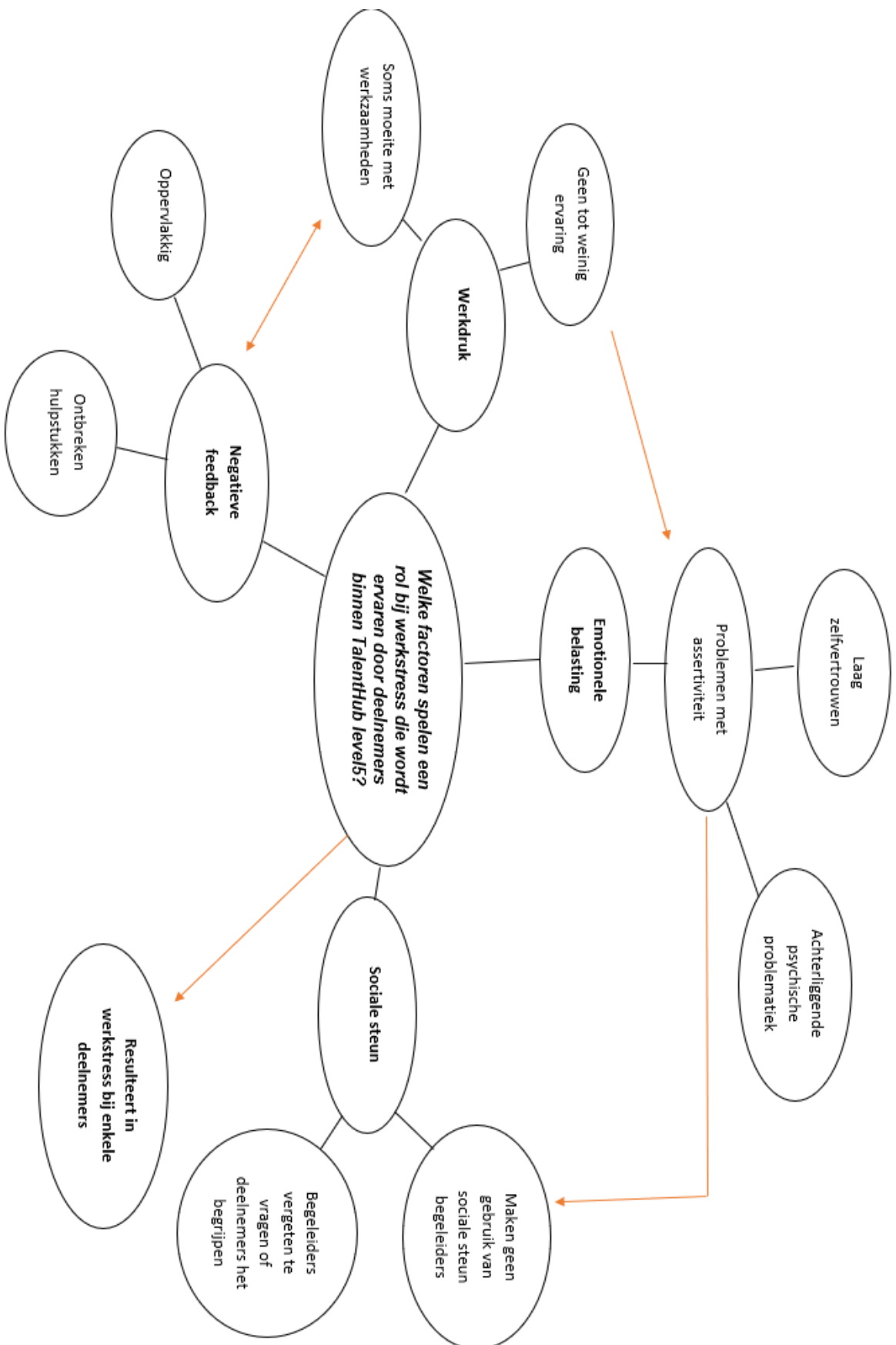
- Positief algemeen
  - Krijgt tussen het werkdoor soms feedback
  - Vaste evaluatie ronde einde van de dag
  - Het wordt werkinhoudelijk gereflecteerd.
- Negatief algemeen
  - Wordt niet altijd gereflecteerd op persoonlijke ontwikkeling
- Wat goed gaat met positieve feedback
  - Gericht op prestatie en inzet
- Wat beter kan met positieve feedback
  - Positieve feedback is oppervlakkig
- Wat goed gaat met negatieve feedback
  - Negatieve feedback wordt door veel gewaardeerd
  - Worden tips aan elkaar gegeven
  - Negatieve feedback wordt werkinhoudelijk uitgesproken
- Wat beter kan met negatieve feedback
  - Soms ontbreken er hulpstukken in de negatieve feedback (diepgang)
  - De negatieve feedback heeft gebrek aan diepgang
  - Soms te direct

## Taakduidelijkheid

- Lukt goed
  - Taak is duidelijk aan het begin van de werkdag
  - Overzichtelijk bord met de taken
  - Overzichtelijk wie welke taken moet uitvoeren
- Lukt niet goed
  - Werkinstructie niet altijd duidelijk
    - Veel vragen tijdens het werk
  - Soms zijn er te kleine taken om een dag te vullen
  - Taakverdeling is willekeurig



## Bijlage F



## Bijlage G

### tussentijdse evaluatie

In te vullen door de opdrachtgever/begeleider

|                                                  |                                                                                      |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Betreft:                                         | Tussenevaluatie afstudeeropdracht:<br>Onderzoeksfase                                 |
| Organisatie:                                     | Level 5 Group BV                                                                     |
| Periode afstudeeropdracht:                       | Leerjaar 2022/2023                                                                   |
| Naam student:                                    | Ghuido Vermeulen                                                                     |
| Naam begeleider namens opdrachtgever:            | Jessi Nabuurs                                                                        |
| Functie begeleider:                              | Directeur Leren & Ontwikkelen                                                        |
| Telefoonnummer:                                  | 0615963220                                                                           |
| Ondertekening (begeleider namens) opdrachtgever: |  |
| Ondertekening voor gezien door student:          |  |
| Eventueel organisatiestempel:                    |                                                                                      |

### Algemene indruk

Hoe evalueert u de houding van de student en diens uitvoering van de opdracht op dit moment?

| Aspect                     | O/V/G | Feedback en toelichting                                                                                             |
|----------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Houding                    | G     | Ghuido is gemotiveerd om zijn onderzoek af te ronden.                                                               |
| Uitvoering van de opdracht | V     | Ghuido worstelt met het uitvoeren van de opdracht door veranderende omstandigheden in zijn leven en in de opdracht. |

**Kunt u aangeven hoe u de ontwikkeling van de student in de competenties Onderzoeken ervaart?**

| Aspect                                                                                                     | O/V/G | Feedback en toelichting                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doelgericht en planmatig werken                                                                            | V     | Ghuido is planmatig gestart en heeft tot nu toe alle deadlines gehaald. Ik heb wel de indruk dat hij niet altijd het hele proces overziet waardoor er verrassingen ontstaan.                                      |
| Analyseren van de behoefte van de opdrachtgever (probleemanalyse)                                          | V     | Ghuido heeft zich verdiept in onze organisatie. Om er hier een 'goed' van te maken zou ik minder op problemen richten en meer op kansen (maar dat is een meningsverschil misschien tussen mij en de opleiding :-) |
| Vertalen van de vraag van de opdrachtgever naar een relevant en haalbaar onderzoek                         | V     | Ghuido heeft binnen de gestelde kaders een heldere vraag weten te formuleren.                                                                                                                                     |
| Delen van kennis en inzichten vanuit het onderzoek                                                         | G     | Ik heb bij iedere stap inzicht gekregen in zijn voortgang.                                                                                                                                                        |
| Presenteren (mondeling en schriftelijk) en toelichten van resultaten en aanbevelingen, draagvlak verwerven | G     | Ghuido staat open voor vragen en heeft een netwerk opgebouwd binnen onze organisatie.                                                                                                                             |

**Kunt u aangeven hoe u het professionele werken van de student heeft ervaren?**

| Aspect                                                                                                          | O/V/G | Feedback en toelichting                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zelfstandig en proactief te werk gaan                                                                           | G     | Ghuido is betrouwbaar en zorgt zelf voor zijn voortgang.                                                                               |
| Afstemmen van werkzaamheden en aangeven van professionele grenzen                                               | V     | Ghuido is terughoudend in het delen van zijn worsteling; hij is bescheiden. Hij mag wat meer zijn eigen behoeften aangeven.            |
| Ethisch handelen: o.a. het omgaan met tegengestelde belangen; respectvol, integer en zorgvuldig te werk gaan    | G     | Prima, hele prettige stagiair.                                                                                                         |
| Actuele kennis en ontwikkelingen benutten voor ter verbetering van het eigen handelen en van de beroepspraktijk | V     | Ik heb onvoldoende inzicht in zijn onderzoeksaanpak; mijn indruk is dat hij niet heel nieuwsgierig is in de breedte van het vakgebied. |

**Geeft u a.u.b. aan in hoeverre het functioneren van de student aan uw verwachtingen voldoet.**

*De student functioneert ...*

|                                     |                                                             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | <u>boven</u> het niveau dat ik van een HBO-student verwacht |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <u>op</u> het niveau dat ik van een HBO-student verwacht    |
| <input type="checkbox"/>            | <u>onder</u> het niveau dat ik van een HBO-student verwacht |

*Sterke punten student met betrekking tot de professionele houding / aanpak van de opdracht:*

*Betrouwbaar; werkt hard;*

|  |
|--|
|  |
|--|

*Verbeterpunten student met betrekking tot de professionele houding / aanpak van de opdracht:*

*Meer durven om mening te geven; meer vragen stellen als iets onduidelijk is/goed checken*

|  |
|--|
|  |
|--|

**Verwacht u dat de student de opdracht binnen de daarvoor gestelde tijd zal afronden?**

|    |  |  |
|----|--|--|
| Ja |  |  |
|----|--|--|

Zo nee: verwachte overschrijding ..... weken

## Bijlage H



# HBO Kennisbank

### Toestemmingsformulier voor opname van de afstudeerwerk (onderzoek/interventie) in de HBO Kennisbank

Fontys Hogescholen stelt de student in de gelegenheid om zijn/haar afstudeerwerk in een databank op te laten nemen en publiekelijk toegankelijk te maken (zie OER art. 30). Voor de bepalingen inzake het auteursrecht wordt verwezen naar het Studentenstatuut artikel 39, lid 4 t/m 7. Verder wordt verwezen naar de praktijkovereenkomst m.n. inzake het al dan niet publiekelijk beschikbaar mogen stellen. Het afstudeerwerk wordt uitsluitend in de database opgenomen wanneer deze beoordeeld wordt met de kwalificatie 7 of hoger. Het afstudeerwerk zal in het algemeen gedurende 6 jaren in de digitale databank zijn opgenomen en voor het publiek beschikbaar zijn conform de hieronder verleende toestemming.

|                      |                                              |
|----------------------|----------------------------------------------|
| Naam student         | Ghuido Vermeulen                             |
| Studentnummer        | 3847470                                      |
| Instituut/Hogeschool | Fontys Hogeschool HRM en Psychologie         |
| Opleiding            | Toegepaste Psychologie                       |
| Titel afstudeerwerk  | Met minder stress terug naar de arbeidsvloer |

#### Toestemming

- ☒ Hierbij verleen ik een niet-exclusieve licentie tot opname van het hierboven genoemde afstudeerwerk in de databank en deze geheel of gedeeltelijk te (doen) verveelvoudigen en openbaar te (doen) maken in druk en/of in digitale vorm, al dan niet in combinatie met werken van derden, bijvoorbeeld online beschikbaarstelling via internet of enig ander netwerk, als onderdeel van een databank, online of offline, voor gebruik door derden uitsluitend voor onderwijs- en onderzoeksdoeleinden. Hiermee verklaar ik tevens dat mijn organisatie c.q. opdrachtgever hier geen bezwaar tegen heeft.

#### Geen toestemming

- ☐ Hierbij verleen ik géén licentie tot opname het hierboven genoemde afstudeerwerk in de databank. Tevens verleen ik geen toestemming tot het geheel of gedeeltelijk (doen) verveelvoudigen en openbaar (doen) maken in druk en/of in digitale vorm, al dan niet in combinatie met werken van derden, bijvoorbeeld online beschikbaarstelling via internet of enig ander netwerk, als onderdeel van een databank, online of offline, van het bedoelde (onderzoek/interventie) voor welk gebruik dan ook.

Reden hiervoor is:

- ☐ Organisatie c.q. opdrachtgever gaat hiermee NIET akkoord

☐ .....

Datum: 28 maart 2023

Handtekening student:

Invoerformulier Student  
Afstudeeropdracht | Onderzoek/Interventie

|                                      |                                                                                                                              | Tips!                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titel:                               | Met minder stress terug naar de arbeidsvloer                                                                                 | Neem de titel letterlijk over van de titelpagina. Een eventuele ondertitel kan achter de hoofdtitel getypt worden.                                                                                                      |
| Auteur:                              | Voor- en achternaam<br>Ghuido Vermeulen                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                         |
| Begeleider:                          | Voor- en achternaam<br>Wim Van de Riet                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |
| Samenvatting:<br>(maximaal 3 regels) | In het onderzoek is er onderzoek gedaan naar de werkeisen en energiebronnen om werkstress te verklaren bij de opdrachtgever. | De samenvatting fungeert niet alleen als toelichting op de titel, maar ook als een sterk verkorte versie van de inhoud.<br><br>Een bondige samenvatting met daarin goede trefwoorden levert het beste zoekresultaat op. |
| Trefwoorden:<br>(Maximaal 5)         | Werkstress, werkeisen, energiebronnen                                                                                        | Kies maximaal vijf vrije trefwoorden die het onderwerp van het afstudeerwerk omschrijven.<br>Bijvoorbeeld: trefwoord1, trefwoord2, trefwoord3                                                                           |
| Taal:                                | Nederlands                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |
| Fontys Instituut:                    | HRM en Psychologie                                                                                                           | Bijvoorbeeld: Fontys Hogeschool HRM en Psychologie                                                                                                                                                                      |
| Instelling / Opdrachtgever:          | TalentHub Level5                                                                                                             | Naam en locatie van de opdrachtgever; het bedrijf of de instelling waarvoor, of waarin, het werk gedaan is.<br>Bijvoorbeeld: ASML te Veldhoven                                                                          |
| Webadres URL:                        | http://                                                                                                                      | Hier kan een in het kader van het afstuderen ontwikkelde website worden vermeld, en/of de URL van de website van de auteur.                                                                                             |
| Niveau:                              | Bachelor                                                                                                                     | Kies Bachelor, Masters-of-Overige                                                                                                                                                                                       |
| Toestemming voor publicatie:         | <input checked="" type="checkbox"/> Toestemming<br><input type="checkbox"/> Geen toestemming                                 | In beide gevallen dient ook het toestemmingsformulier ondertekend ingeleverd te worden bij het Praktijkbureau.                                                                                                          |
| Opmerkingen:                         |                                                                                                                              | Ruimte voor aanvullende opmerkingen                                                                                                                                                                                     |

## **Bijlage I**

### Ethische verantwoording

Tijdens het onderzoek heeft de onderzoeker gehandeld naar de beroepscode van het NIP. De beroepscode hanteert vier basisprincipes (verantwoordelijkheid, respect, integriteit en deskundigheid). Tijdens het onderzoek heeft de onderzoeker deze basisprincipes in het achterhoofd gehouden en heeft daar naar gehandeld. Ook heeft de onderzoeker zich gehouden aan de gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo (Andriessen et al., 2010).

Tijdens het onderzoek was de onderzoeker ervan bewust dat werkstress een gevoelig onderwerp voor een aantal deelnemers kan zijn, doordat bijvoorbeeld slechte ervaringen kunnen hebben met werkstress. Doordat het een gevoelig onderwerp kan zijn is er de keuze gemaakt om een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Ook was de onderzoeker er zich van bewust dat het om een kwetsbare doelgroep gaat, waarbij men psychische klachten ervaren. De onderzoeker heeft hierop ingespeeld door begrip te tonen voor de situatie en vaak aangegeven als men het niet wil vertellen, dan is dat ook goed. Bovendien is er aan de deelnemers toestemming gevraagd of men wil mee doen. Alle interviews zijn op vrijwillige basis uitgevoerd.

Voorafgaand het onderzoek heeft de onderzoeker een pitch in de pauze gehouden om de respondenten te informeren over het doel van het onderzoek. De respondenten werden geworven met een doelgerichte steekproef. De respondenten mogen deelnemen aan het onderzoek op vrijwillige basis. Bij afwijzing werd er een andere respondent gezocht die aan de selectiecriteria voldeed.

Om de privacy van de respondenten te waarborgen werd de informatie van de respondenten geanonimiseerd. Ook werd er aan herleidbare kenmerken gedacht. Herleidbare kenmerken zijn: Naam, leeftijd, functie, dienstjaren en speciale omstandigheden. Deze kenmerken werden zo beschreven dat het niet te herleiden is naar de respondent. De leeftijd en dienstjaren kunnen in gemiddeldes worden beschreven, zodat het niet te herleiden is naar de respondent. Verder zou tijdens het interview gevraagd worden of het gesprek opgenomen mag worden. Daarbij wordt aan de respondent toestemming gevraagd of de informatie ook gedeeld mag worden met een derde partij. Bovendien werden de respondenten niet genummerd, zodat het niet te herleiden is wie de respondent is. Tot slot werd er toestemming gevraagd of de interviews opgenomen en gebruikt mochten worden voor het onderzoek. De resultaten en de audio fragmenten werden in een beveiligde omgeving opgeslagen, waar alleen de onderzoeker toegang tot heeft. Met resultaten werd deskundig en integer mee omgegaan.

Om de veiligheid te waarborgen hebben de interviews plaats gevonden in een afgesloten ruimte. Ook werd de respondent op zijn/haar gemak gesteld, door bijvoorbeeld het doel van het onderzoek uit te leggen. Buiten het interview is de onderzoeker ook aanwezig op de werkplaats buiten het onderzoek om. Dit wordt gedaan om vertrouwen op te bouwen voor het onderzoek. Enkele respondenten hebben psychische problematiek daarom is het van belang dat de respondenten de onderzoeker al kennen, zodat de deelnemers zich veilig voelen. Tijdens de interviews had de onderzoeker ook geen vooroordeel. De respondenten werden op respectvolle manier behandeld.

De informatie is opgezocht door middel van wetenschappelijke databases, zoals Google Scholar. Om de betrouwbaarheid van de informatie te waarborgen is er gekeken naar de citaties. Ook is er gezocht naar onderzoeken die peer reviewed zijn. Tot slot werd de bron op APA stijl gerefereerd in het onderzoek document.

Tot slot is er tijdens het onderzoek wekelijks contact met de opdrachtgever geweest. Tijdens het contact werd de voortgang van het onderzoek besproken, zodat de opdrachtgever op de hoogte was.