

**Behavioural and Societal
Sciences**Polarisavenue 151
2132 JJ Hoofddorp
Postbus 718
2130 AS Hoofddorpwww.tno.nlT +31 88 866 61 00
F +31 88 866 87 95
infodesk@tno.nl**TNO-rapport****42022071.4/vor/bo****Beoordeling RI&E schoonmaak en
glazenwassersbranche**

Datum	7 februari 2012
Auteur(s)	Ir. J.K.J. van der Vorm
Exemplaarnummer	1
Oplage	1
Aantal pagina's	10
Aantal bijlagen	0
Opdrachtgever	Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche
Projectnaam	RAS RI&E
Projectnummer	051.90001/01.10

Alle rechten voorbehouden.

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

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belang-hebbenden is toegestaan.

© 2011 TNO

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Beoordeling	4
2.1	Werkwijze	4
2.2	Algemeen.....	4
2.3	Ten aanzien van beleidsvragen algemeen en beleidsuitvoering	5
2.4	Ten aanzien van objecten	6
3	Conclusie	9
4	Verbeterpunten	10

1 Inleiding

Dit rapport beschrijft het resultaat van de scan die is gemaakt van de digitale RI&E-structuur van de schoonmaak- en glazenwassersbranche zoals die aan de leden wordt aangeboden via <https://www.rieschoonmaak.nl/>. Doel is te beoordelen of de nieuwe structuur van deze RI&E voldoet aan de Arbowetvereisten.

De nieuwe beoordeelde structuur is:

1. **Beleid algemeen:** Hierin staan de vragen die per organisatie op beleids- of directieniveau kunnen worden ingevuld.
2. **Beleidsuitvoering:** Hierin staan de vragen meer gericht op uitvoering van beleid. Voor grotere organisaties kunnen deze bijvoorbeeld per rayon of regio gesteld worden.
3. **Eigen gebouwen:** Hierin staan de vragen die van toepassing zijn op eigen gebouwen, dus bijvoorbeeld kantoren en magazijnen.
4. **Object RI&E – Verzamelstaat:** Hierin staan de vragen die u kunt gebruiken als u gegevens van het pand wilt beschrijven. Deze vragenlijst komt vanuit de glas- en gevelreiniging, maar is ook bruikbaar voor andere objecten. Dit is geen inhoudelijke RI&E.
5. **Object RI&E – Uitvoering:** Hierin staan de uitvoeringsvragen. Deze vragen zijn per soort object gerangschikt.

Dit advies is een vervolg op de eerdere inhoudelijke beoordeling door TNO van de RI&E als geheel.

2 Beoordeling

2.1 Werkwijze

Bij de beoordeling zijn de onderdelen uit de RI&E-structuur steekproefsgewijs doorgenomen. Daarbij zijn enkele verbanden doorgenomen en enkele toelichtingen ingezien. Het AI-1 blad Arbo- en verzuimbeleid is als referentie gebruikt.

De scan is uitgevoerd door ir J.K.J. van der Vorm MOSHE, Senior Technical Consultant van de expertgroep Safe and Health Business te Hoofddorp en SKO SVK-gecertificeerd veiligheidskundige.

2.2 Algemeen

De RI&E is beoordeeld op structuur. Er is een steekproef gedaan van inhoudelijke items en een check gedaan op volledigheid.

De RI&E omvat op hoofdlijnen gezien vrijwel alle belangrijke items. De nieuwe structuur ziet er overzichtelijk uit maar de opzet is niet geheel logisch en consistent. Onduidelijk is waarom items onder themastructuur in de Arbonaslag (zoals BHV-oefening) niet zijn uitgewerkt.

De structuur maakt geen onderscheid naar eigen hulpmiddelen en object gebonden hulpmiddelen/voertuigen. Op deze wijze wordt enerzijds niet duidelijk welk hulpmiddel tot de verantwoordelijkheid van het schoonmaakbedrijf behoren en welke tot de verantwoordelijkheid van de klant behoren. Anderzijds kan daarmee het overzicht over de risico's van alle hulpmiddelen, voertuigen en mogelijk magazijnen/werkplaatsen te kort schieten.

Duidelijker en vollediger is naast de categorie eigen gebouwen een categorie eigen hulpmiddelen en voertuigen te introduceren.

De toelichting gaat niet overal in op de inhoud van het item waaraan het gekoppeld is.

De definitieve opzet van de RI&E is afhankelijk van de vakkennis van de RI&E-coördinator/gebruiker en door hem te selecteren en toe te voegen processpecifieke vragen/items. Dit bepaalt hoe de RI&E in de praktijk daadwerkelijk zal worden uitgevoerd en hoeverre die in die situatie volledig is en of specifieke kerndeskundigheid wordt betrokken bij de uitvoering of toetsing. De volledigheid van deze RI&E in de praktijk is in het kader van deze toets dan ook alleen af te leiden uit het internetaanbod op de site en daarin gegroepede items, zie <https://www.rieschoonmaak.nl>.

De keuze voor deze systematiek benadrukt het belang van een goede opleiding van de coördinator en protocollering van dit proces in zijn onderneming en alertheid op aanschakelen van eventueel (branche)deskundigen.

Bij de themastructuur gerichte vragen onder bijvoorbeeld BHV zijn uitwerkingen van verschillende items weggefallen. Deze, (zoals bij item oefening) zijn essentieel voor goed functionerende organisatie. Mogelijk dat dat bij de vernieuwing van de site per ongeluk is gebeurd. Ook mis ik in de themastructuur bij specifieke werkzaamheden, onder alleenwerken, beschikbaarheid van communicatiemiddelen. Onder woon/werkverkeer (themastructuur onder K) zijn eveneens geen

vragen/opmerkingen aangetroffen. Zoals elders in dit rapport opgemerkt is met name werkverkeer(sveiligheid) een item waar nadere aandacht voor risico's nodig is.

2.3 Ten aanzien van beleidsvragen algemeen en beleidsuitvoering

De opmerkingen kunnen worden gemaakt:

1. Hoe is RI&E ingebed in beleidsvoering: periodieke evaluatie, update/aanvulling bij veranderende omstandigheden, toets door personeelsvertegenwoordiging evalueren voortgang plan van aanpak e.d.. Mis aandacht hiervoor in instrument en beleidsvragen.
2. Op welke wijze worden deskundigen in het RI&E-proces betrokken?
3. Vindt periodiek evaluatie en update plaats van RI&E?
4. Op welke wijze wordt personeelsvertegenwoordiging bij periodieke evaluatie van de RI&E betrokken?: 2.1.B.01-01
Dit zou geen optionele vraag moeten zijn.
5. Mis verwijzing naar de VCA (als voorbeeld van een zorgsysteem), een voor een groep RAS-bedrijven naar ik aanneem een niet onbelangrijke borgingssystematiek: 1.1.C.02-02.
Dit geldt in mindere mate voor de OHSAS-18001-norm en systematiek. Idem norm voor milieuzorg ISO 14001 die eveneens niet worden genoemd. Ik weet niet in hoeverre maatschappelijk verantwoord ondernemen in de branche is geïntroduceerd. Dit kan ook een aanknopingspunt voor arbo inhouden. Bijvoorbeeld door link naar duurzame inzetbaarheid, zie ook NPR 6070.
6. 1.1.C.02-01: Ook specifiek verwijzen naar VCA als voorschrift voor opleidingen en verwijzen naar site SSVV/VCA 5.1.J.01-14
7. Ook het V&G-dossier van gebouwen/objecten in een hoge risico-omgeving dient te worden geraadpleegd, dit omvat als het goed is de restrisico's en beheersmaatregelen aan het gebouw voor onderhoud en schoonmaak: 2.1.A.01-16.
8. Bedoeld asbest in werkruimten?: 2.1.C.01-17.
9. Aandacht voor bereikbaarheid door openbare hulpverleningsdienst van slachtoffer bij 5.1.C.01-02.
BHV is primair de verantwoordelijkheid van de werkgever dus het schoonmaakbedrijf. Die dient er voor te zorgen dat de BHV van de klant voor de eigen schoonmakers is toegerust (denk aan redding uit schoonmaak gondel o.i.d.) en dat er afspraken over worden gemaakt. Denk aan bijzondere tijden voor schoonmaak als de BHV van de klant al naar huis kan zijn.
10. Werkdruk:1.1.A.01-14, 2.1.C.05-01, 2.1.C.05-06, 2.1.C.05-06
 - a. Hebben medewerkers mogelijkheid structurele werkdruk aan te geven bij hun leidinggevende?
 - b. Vindt periodiek evaluatie plaats van prijs/prestatieverhouding van afgesloten contracten in relatie tot nodige inzet medewerkers?
11. Vragen naar keuringsbewijs is niet altijd nodig ook kan bijvoorbeeld de keuringssticker (verplicht bij VCA gecertificeerde bedrijven) worden gecontroleerd. 2.1.A.02-18
12. Overweeg ook aan fatigue aandacht te besteden n.a.v. bijvoorbeeld in ploegen werken. 2.1.C.01-06 in gevaarlijke omgevingen of bij weggebruik in nachtelijke uren.

13. Heroverweeg criterium i.v.m. bewegen op het werk 3.1.A.04-10.

2.4 Ten aanzien van objecten

De volgende object RI&E-en zijn nader bezien:

1. Horeca en recreatie
2. Glasbewassing en gevelonderhoud
3. Rollend materieel
4. Industriële omgeving
5. Incidentele reiniging
6. Opleveringsschoonmaak
7. Specifieke situaties
8. Arbeidsmiddelen.

De volgende aandachtspunten kunnen worden gemaakt:

1. Algemeen:
 - a. Waarom worden hulpmiddelen en voertuigen soms wel (zie 5.1.K.04-01) en soms niet bij de objecten genoemd?
Een eigen bedrijfsauto zal bijvoorbeeld in alle gevallen worden gebruikt. Overweeg dit alleen in categorie arbeidsmiddelen risicobeoordeling op te zetten en maak duidelijk of het om eigen middelen gaat of die van de klant.
Dit geeft duidelijkheid over wie eigenaar en verantwoordelijk is voor de hulpmiddelen en training en voorlichting over gebruik.
Neem bij auto's ook verkeersveiligheid mee. Denk bijvoorbeeld over aanbieden slipcursus aan medewerkers die veel kilometers maken en toepassen winterbanden.
Dit punt geldt ook voor ladders, huishoudtrappen e.d.
 - b. Er is geen consistente ordening van de object RI&E-'s.
Onderdelen van objecten (soort gebouwen zoals scholen worden afgewisseld met gebouwonderdelen zoals trappenhuis en met hulpmiddelen zie bij rollend materieel).
Voor mij is niet duidelijk hoe die opsomming tot een complete RI&E voor een bedrijf of gebouw met verschillende functionaliteiten leidt.
 - c. Op verschillende plaatsen staan toelichtingen. Op zich een zeer nuttige aanvulling maar deze zijn repeterend en niet altijd toegesneden op vraagstelling waarmee deze zijn verbonden.
 - d. Ik mis bij de BHV-items per object de check dat de gebouw BNO/BHV op de hoogte wordt gesteld van de aanwezigheid van schoonmaakpersoneel. Dit is van belang voor alarmering en ontruiming van schoonmaakpersoneel indien zich in gebouw calamiteit afspeelt.
2. Horeca en recreatie:
 - a. Welke groep is hier specifiek bedoeld personeel dat in het hotel service verleent (zie bijvoorbeeld 5.1.E.01-13) of personeel dat de gelegenheid zelf schoonmaakt?
 - b. Ik mis een initiële vraag welke bijzondere diensten in de horeca- of recreatieonderneming worden aangeboden en welke ruimten en apparaten daarvoor worden gebruikt. Daarop volgend mis ik

aandacht voor risico's van die ruimtes. Ik denk aan sauna, zwemgelegenheid, schoonheid/massage salons, speel- en fitnessruimten, keukens, opslag etc.

- c. Mis bij verplaatsen naar buiten aandacht voor fysieke aspecten zoals het terrein, denk aan struikelen en gladheid.
3. Glasbewassing en gevelonderhoud
 - a. Mis bij auto's verwijzing naar verkeersveiligheid (APK , middelen voor vastsjorren lasten ladders op dak e.d. e.d.).
 - b. Onduidelijk is waarom bij mastinstallatie wel (zie bijvoorbeeld 5.1.N.07-22) en bij hoogwerkers niet gecheckt wordt op beschikbaarheid mobiele communicatiemiddelen. Ook hier de vraag naar meer interne consistentie van de behandeling van dezelfde gevaarssettingen.
 - c. Vraag 5.1.N.04-14: Zijn er maatregelen getroffen voor het gebruik van de mobiele telefoon tijdens de autorit? Is onduidelijk gesteld. Toelichting is te algemeen en gaat voorbij aan kernpunt of nu wel of niet gebruik van mobiele telefoon is toegestaan en wanneer dan (denk aan algeheel verbod of gebruik carkit e.d.).
 4. Rollend materieel
 - a. Dit is een verwarrend onderdeel. Mis relatie met aanrijdgevaar bij verwijzing naar spoorwegomgeving. Gaat niet in op metro- en trammaterieel.
 - b. Waarom worden hier weer arbeidsmiddelen behandeld? Staan toch al in apart hoofdstuk?
 - c. Waarom wel gebruiksaanwijzingen maar geen eisen aan (huishoud)trappen. Deze staan weer wel op andere plaatsen.
 5. Industriële omgeving
 - a. Mis vraag of bekend is welke gebieden gevaarlijk zijn en hoe daarin kan worden gewerkt (denk bijvoorbeeld aan ruimtes met of nabijheid hoge spanning)
 - b. Vraag 5.1.H.01-23. Mis ook eventuele vergunning om aan machines te mogen werken en of deze zijn gezekerd tegen onbedoeld bewegen en onbedoeld inschakelen e.d.
 6. Incidentele reiniging
 - a. Vraag 5.1.K.02-01 is summier: om welke calamiteiten gaat het. TRA zou meer centraal moeten staan. Verwijzen naar checklist is te vrijblijvend.
Denk aan salvagewerkzaamheden, opruimen dierlijke en menselijke resten. Denk ook aan psycho-sociale belasting bij confrontatie met calamiteiten met letsel en leed in het algemeen.
 7. Opleveringsschoonmaak
 - a. 5.1.L.01-05 gaat er niet alleen om of V&G-plan van opdrachtgever bekend is maar of schoonmaakbedrijf zonodig (bijvoorbeeld gegeven eisen opdrachtgever) ook eigen V&G-plan maakt. Ook moet verwezen worden naar V&G-dossier. Hierin worden als het goed is ook verwezen naar "toekomstige" rest risico's voor

schoonmaak en daarvoor beschikbare voorzieningen.

8. Specifieke situaties

- a. Mis bij specifieke situatie werken in besloten ruimtes of in ondergrondse ruimtes zoals parkeergarages, tunnels e.d. hieraan zijn bijzondere gevaren verbonden.
- b. Vraag 5.1.M.01-01 en toelichting zijn te algemeen: welk aanrijdgevaar is bedoeld. Uitwerken voor autowegen, spoorwegen, logistieke processen in panden.

9. Arbeidsmiddelen

- a. Mis punt dat bij gemechaniseerde of door een voertuig gedragen of gesleepte schoonmaakapparatuur (voor bijvoorbeeld vloeren) een instructie of zelfs een certificaat nodig is.
- b. Bij de hogedrukreiniger wordt zeer indirect (via item in toelichting) ingegaan op trillingsgevaar.
Mis ook aandacht voor ergonomie van bijvoorbeeld de (vorm van) spuitlans en ook temperatuur bij gebruik heet water/stoom.

3 Conclusie

De RI&E is volledig maar kan nog verder worden verfijnd, zie daarvoor de specifieke opmerkingen n.a.v. de steekproef van de vragenlijsten.

Een betere consistentie en structuur van de object RI&E maakt het instrument inzichtelijker en gebruiksvriendelijker. Dit geldt ook voor het onderscheid van vragen die gericht zijn op de middelen en objecten van de werkgever en die van de klant.

Een procesmatige en functiegerichte analyse (soort functie- of proces-RI&E) van veel voorkomende werkprocessen (een dag uit het leven van een schoonmaker) kan nieuwe gevaren aan het licht brengen. In dat kader kan gedacht worden aan verkeersveiligheid, fatigue e.d. De volledigheid en bruikbaarheid van dit instrument kan op die manier ook worden geëvalueerd vanuit het perspectief van het werkproces door de tijd en verschillende objecten heen. Een voorbeeld is dat bij rollend materieel wel aandacht is voor het omgaan met dierlijke en menselijke resten maar dit bij het item calamiteiten niet het geval is.

Een dergelijke analyse is nuttig omdat niet geheel duidelijk is waarom sommige vragen bij het ene item wel maar bij het andere niet zijn opgenomen.

Het instrument levert een nuttige combinatie van vragen, toelichting en verwijzingen. Het soms repeterend gebruik daarvan gaat in enkele gevallen voorbij aan specifieke informatiebehoeften en leidt tot algemene invulling van toelichtingen.

Onduidelijk is of de RI&E wordt besproken met de juiste deskundigen (minimaal de bedrijfsarts) om kennis en inzicht te combineren en inventarisatie en beoordelingen te bespreken en na te gaan of bijvoorbeeld sprake is van beroepsziekte, noodzaak PMO e.d.

De toepassing van de RI&E kan worden versterkt door het inschakelen van deskundigen en door het in de RI&E betrekken van analyses van informatiebronnen zoals ongevals- en ziekteverzuim, het optreden van beroepsziekten e.d.

De themastructuur mist een aantal uitwerkingen.

4 Verbeterpunten

De volgende verbeterpunten kunnen worden benoemd:

1. Behalve een object RI&E is ook van belang dat de werkprocessen van de schoonmaker in een bepaalde omgeving worden beoordeeld. Of deze wijze is ook een proces- en functiegerichte analyse mogelijk. Soms is die noodzakelijk denk aan schoonmaak bij calamiteiten of werken in gevaarlijke omgevingen of complexe situaties.
Deze functie gerichte benadering stelt de branche/werkgever beter in staat te beoordelen aan welke risico's een functie blootstaat. Dit stimuleert de ontwikkeling van specifieke preventieve maatregelen.
2. Afhankelijk van het belang voor de RAS kan worden overwogen ook infrastructuur als object mee te nemen. Werken daaraan (bijvoorbeeld reinigen geluidswering, graffiti verwijderen, aanwezigheid spanning voerende leidingen, straling e.d.) vindt vrijwel altijd plaats in risicovolle omstandigheden. De invalshoek rollend materieel is daarvoor te beperkt.
3. Laten toevoegen foto's in RI&E-verslag ondersteunt interpretatie en opvolging.
4. Overwogen kan worden om een goed gebruik in de aannemerspraktijk ook in de schoonmaak branche te introduceren: de LMRA, last minute risicoanalyse en de startwerk-bijeenkomst. Zowel leidinggevende als medewerker staan dan zelf stil bij hun werk en de veilige uitvoerbaarheid ervan.
Deze instrumenten prikkelen medewerkers en leidinggevendenden keer op keer na te denken of alle aan alle voorwaarden voor veilig werk is voldaan en instructies zijn gegeven.