

Arborisico's in de branche

Overige zakelijke dienstverlening

Zoekprofiel:

KDC TNO Arbeid

Overige zakelijke dienstverlening: SBI 84* (BIK 74) not SBI 843

RSI: SAMENVATTING "rsi" or TITEL "rsi" or UDC 616.7*

Schoonmaakbranche: SBI 849 or SBI 981 or UDC 648.5* (BIK 747)

Tillen: UDC 331.441.1*

Zandstraalinrichtingen: UDC 621.924.94 or SAMENVATTING: "zandstra*"

Inleiding

In deze sector zijn ca. 190 duizend werknemers werkzaam in een veelheid aan verschillende kleinere bedrijfstakken als schoonmaak- en glazenwasbedrijven, uitzendbedrijven, organisatie- en adviesbureau's, architectenbureau's en callcenters (CBS; 2000).

Er is dus ook sprake van een veelheid aan arbeidsrisico's en preventiemaatregelen.

Het voert te ver om hier die veelal uiteenlopende risico's en maatregelen samen te vatten.

Die zijn te vinden in de hierna te behandelen hoofdstukken.

In het kader van de Arboconvenanten zijn de speciale aandachtpunten: tillen, RSI, kwarts en oplosmiddelen.

Met de architectenbranche is in juli 2000 een intentieverklaring getekend over het reduceren van blootstelling aan werkdruk en RSI, en de versnelling van de reïntegratie in het eerste ziektejaar.

De schoonmaaksector tekende in september 2000 een intentieverklaring om aandacht te gaan besteden aan tillen, RSI, werkdruk, OPS, allergenen en vroegtijdige reïntegratie.

In de uitzendbranche wordt een Arboconvenant voorbereid op de onderwerpen reïntegratie, werkdruk, en fysieke belasting.

1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

Risicogroepen en effecten:

In het “Document Gevelonderhoud (1995)” worden aspecten besproken van het **gevelonderhoud** in het algemeen en het **glazenwassen** in het bijzonder. Met name komen de risico's voor vallen van hoogte, fysieke belasting en ergonomie van werkhoudingen aan de orde. De **particuliere beveiligingsbranche** kenmerkt zich door een groot aantal kleine (minder dan 50 medewerkers) ondernemingen die veelal regionaal werken. Een beveiligingsbedrijf heeft een platte organisatiestructuur met korte lijnen en wordt veelal strak geleid. Bij de kleinere bedrijven ontbreekt een arbo- en verzuimbeleid. Omdat veel medewerkers het grootste gedeelte van de tijd doorbrengen bij de opdrachtgever, hebben zij weinig binding met het eigen beveiligingsbedrijf. Veel nieuwe medewerkers knappen af door de onregelmatigheid, werkdruk, eentonigheid en onveiligheid.

Als gevolg van bedrijfsongevallen komt er een relatief hoog ziekteverzuim voor bij **medewerkers van de industriële uitzendbedrijven**.

De internationalisatie heeft een belangrijke invloed op de **organisatie-adviesbranche**. Door de steeds groter wordende vervlechting van bedrijfsleven en overheid op internationale schaal, krijgt een toenemend gedeelte van het advieswerk een internationale dimensie.

Van de **economische- en financiële adviesbureaus** nemen vooral de middelgrote en grote bedrijven maatregelen in het kader van de arbeidsomstandigheden. Bedrijven die een Risico-Inventarisatie en –Evaluatie (RI&E) hebben opgesteld besteden hierin meestal aandacht aan werkdruk en de risico's voor beeldschermwerkers.

Ongeveer 70% van alle **architectenbureaus** heeft een RI&E en een plan van aanpak in het kader van de arbeidsomstandigheden. Een schriftelijk vastgelegd ziekteverzuimbeleid is aanwezig bij 85% van de architectenbureaus.

De grote verscheidenheid aan bedrijven en het ontbreken van een krachtenbundeling hebben de branche van de Dienstverleners in de **Beurs- en Tentoonstellingsbouw** tot een zeer heterogene branche gemaakt met een nauwelijks ontwikkeld arbobeleid.

De arbeidsverhoudingen in de **schoonmaakbranche** worden gekenmerkt door een geringe organisatiegraad van zowel werkgevers als werknemers. De branche is vooral na 1995 sterk gegroeid, vooral als gevolg van het feit dat bedrijven en instellingen steeds meer schoonmaakwerk uitbesteden en/of bezuinigen op de kostenpost “schoonmaken”. Een gevolg hiervan is dat de concurrentie steeds feller wordt, waardoor de druk om zo goedkoop mogelijk te werken toeneemt. De overgrote meerderheid van de bedrijven in de schoonmaakbranche houdt zich bezig met het schoonmaken van het interieur van kantoren en gebouwen. De rest bestaat uit glazenwassen, gevel-, brand- en roetreiniging, industriële reiniging, straat- en rioolreiniging, schoorsteenvegen en restactiviteiten, zoals schoonmaken van trams, bussen en treinen, tapijtreinigen en dergelijke. Schoonmaakwerk is arbeidsintensief; bijna 80% van de brutokosten bestaat uit personeelskosten. Het opleidingsniveau van de werknemers is laag en gemiddeld werken werknemers niet erg lang in de schoonmaak. Het verloop is extreem hoog. Ook het ziekteverzuim is erg hoog. Werkdruk is vaak de oorzaak van het verzuim. De branche-organisatie OSB (Ondernemingsorganisatie Schoonmaak & Bedrijfsdiensten) heeft voor de branche een RIE-instrument ontwikkeld.

Medewerkers van zogenaamde callcenters werken vaak met veel mensen in kleine ruimtes, ondervinden een hoge werkdruk, zitten de hele dag achter de computer en hebben een eenzijdig takenpakket.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Arbeidsomstandigheden en veiligheid	1) De richtlijnen in het “Document Gevelonderhoud”

gevelreinigers en glazenwassers.	en het “Convenant Gevelonderhoud” uitvoeren.
2) Ontbreken van arbo- en verzuimbeleid bij kleinere beveiligingsbedrijven.	2) Uitvoeren van een risico-inventarisatie en –evaluatie. Stellen van voorwaarden op het gebied van arbeidsomstandigheden bij nieuwe opdrachtgevers. Advisering bij het opzetten van arbo- en verzuimbeleid.
3) Eentonigheid van surveillancewerkzaamheden bij beveiligingsbedrijven.	3) Medewerkers opleiden tot all-rounder, waardoor taakrotatie mogelijk wordt. Inzetten bij beveiliging van evenementen.
4) Onbekendheid en onervarenheid met de werkplek, nieuwigheid van het werk en onveilige werksituaties voor (jonge) medewerkers van industriële uitzendbedrijven.	4) Uitzendmedewerkers beter inwerken met de te verrichten taken en op de werkplek. Goede begeleiding van de uitzendbureaus (regelmatige evaluatiegesprekken).
5) Implementatie van de Arbowet in de heterogene branche Beurs- en Tentoonstellingsbouw.	5) Collectieve (branchegebonden) aanpak van Arbobeleid. Versterking van branche-organisatie ESAH.
6) Groot verloop van personeel in de schoonmaakbranche.	6) Beter inwerken en opleiden. De mogelijkheid geven om meer overdag te werken en grotere contracten aanbieden. Meer aandacht voor kwaliteit van de organisatie, kwaliteit van de arbeid, en kwaliteit van de arbeidsverhoudingen.

2 Inrichting arbeidsplaatsen

(o.a. vluchtwegen, kleedruimtes en bouwkundige voorzieningen)

Risicogroepen en effecten:

Surveillanten van beveiligingsbedrijven kunnen bij opdrachtgevers geconfronteerd worden met onveilige en onhygiënische situaties, zoals belemmerde looppaden en vluchtwegen en het ontbreken van rust- en/of sanitaire gelegenheden.

Als in de schoon te maken objecten onvoldoende voorzieningen aanwezig zijn (onvoldoende verlichting, geen mogelijkheid om van warm water of liften gebruikt te maken), kunnen **medewerkers van schoonmaakbedrijven** hier hinder van ondervinden.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Onveilige en/of onhygiënische omgeving waarin medewerkers van beveiligingsbedrijven moeten surveilleren.	1) Stellen van voorwaarden op het gebied van werkplekinrichting bij nieuwe opdrachtgevers.
2) Onvoldoende voorzieningen voor medewerkers van schoonmaakbedrijven in	2) Met opdrachtgever afspraken maken op grond van de Uitbesteding Schoonmaak Arbo-lijst (USA).

de schoon te maken objecten.	
------------------------------	--

3 Gevaarlijke stoffen

Risicogroepen en effecten:

Veel schoonmaakmiddelen die **medewerkers in de schoonmaakbranche** gebruiken kunnen bestanddelen bevatten die een schadelijk effect op de gezondheid hebben als zij worden ingeademd door de neus of de mond, door contact met huid of ogen, of door inslikken. Het kan gaan om een direct effect als huidirritaties of een indirect schadelijk effect bij langdurige blootstelling.

Hoofdpijn en duifheid kunnen optreden als gevolg van extreme blootstelling aan algemene organische oplosmiddelen. De schoonmaker die de hele dag binnen ramen lapt, kan problemen ondervinden bij middelen op alcoholbasis.

Bij medewerkers in de schoonmaakbranche die belast zijn met reiniging waarbij gebruik wordt gemaakt van **zandstraaltechnieken of andere reinigingsmethoden om gevels, muren en andere steenachtige materialen te reinigen**, kan stofvorming optreden, die een verhoogd risico voor de gezondheid met zich meebrengt. Stof irriteert de huid en de ogen en kan blijvende schade toebrengen aan de longen.

Kwartsstof kan zelfs silicose en longkanker veroorzaken.

Bij **asbestreiniging** kan blootstelling aan asbest plaatsvinden. Die blootstelling kan zelfs na jaren tot ernstige schade aan de gezondheid leiden (asbestose, longkanker, mesothelioom en pleurale plaques).

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Stoffen in bepaalde middelen die in de schoonmaakbranche gebruikt worden. Ondeskundig gebruik van schoonmaakmiddelen.	1) Schoonmaakproducten gebruiken waar geen oplosmiddelen, nitraat of chloor in zit. Voorlichting en gebruiksinstructie geven aan medewerkers. Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.
2) Zandstralen of andere reinigingsmethoden om gevels, muren en andere steenachtige materialen te reinigen.	2) Σ Goede afzuiging, zo dicht mogelijk bij de plaats waar het stof vrijkomt (bronafzuiging); Σ Medewerkers zo ver mogelijk van het stof vandaan houden; Σ Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen; Σ MAC-waarde voor kwarts van 0,075 mg/m ₃ niet overschrijden. Met name het gebruik van afzuiging en/of water betekent een aanzienlijke reductie.
3) Asbestreiniging.	3) Σ Technische en organisatorische maatregelen (bronafzuiging van asbeststof; beperking aantal werknemers; ruimte, apparatuur en gereedschap stofvrij houden; asbestafval snel verpakken en afvoeren; instructie aan werknemers); Σ Het dragen van ademhalingsbescherming, bij voorkeur van het type dat zuivere ademlucht aanvoert uit bijvoorbeeld een compressor of persluchtflles; Σ Afbakening van de werkplek, gescheiden eet-

	/kleedruimten en sanitaire voorzieningen, arbeidshygiëne; Σ Arbeidsgezondheidskundig onderzoek en begeleiding van betrokken werknemers; Σ Blootstellingsregistratie van de betrokken werknemers.
--	--

4 Biologische agentia

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

5 Fysieke belasting

Risicogroepen en effecten:

Als gevolg van aandoeningen van het bewegingsapparaat komt er een relatief hoog ziekteverzuim voor bij **medewerkers van de industriële uitzendbedrijven**.

De meest voorkomende gezondheidsklachten van **schoonmakers** hebben betrekking op het bewegingsapparaat – onder- en bovenrug - en psychische belasting en zijn in relatie te brengen met de hoge werkdruk. Een groot deel van de lichamelijke belasting wordt veroorzaakt door de werkmethode die gebruikt wordt (de hulpmiddelen zijn over het algemeen goed). Verder blijken veel **schoonmakers van gebouwen** de werkzaamheden in zeer ongunstige houdingen uit te voeren, waarbij het aantal repeterende bewegingen zeer groot is. Dat verhoogt het risico op (extra) belasting van het bewegingsapparaat, en bij herhaalde belasting zelfs spier-, pees-, zenuw-, en gewrichtsaandoeningen, oftewel RSI-gerelateerde aandoeningen. Een deel van de problemen ontstaat verder door de bouw en inrichting van het schoon te houden pand.

Medewerkers van architectenbureaus werken veel met programma's waarmee (bouw) tekeningen kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld CAD-programma's). Voor deze programma's wordt langdurig en intensief gebruik gemaakt van de muis. Dat kan leiden tot klachten aan met name handen en polsen en op de lange duur tot RSI-gerelateerde aandoeningen van die lichaamsdelen. Het blijkt dat 13% van de beeldschermwerkers die werkzaam zijn bij een architectenbureau last heeft van RSI-gerelateerde klachten die ook na het werk aanhouden.

Medewerkers van economische- en financiële adviesbureaus (accountants, economisch adviseurs enz.) werken veelal onder grote tijdsdruk of moeten in korte tijd veel werk verrichten. Zij gebruiken de computer voor een uiteenlopende reeks van administratieve handelingen, en het maken van berekeningen en tabellen, met behulp van programma's waarbij intensief gebruik van muis en toetsenbord vereist zijn. Het risico op RSI-gerelateerde aandoeningen is bij deze groep bijzonder groot. Ongeveer 20% van de beeldschermwerkers die werkzaam zijn bij een financiële organisatie last heeft van RSI-gerelateerde klachten die ook na het werk aanhouden.

Het ontwikkelen van RSI-gerelateerde klachten blijkt recht evenredig samen te hangen met het aantal uren dat gemiddeld per dag achter het beeldscherm wordt gewerkt. **Werknemers die langer achter het beeldscherm werken**, hebben namelijk vaker klachten. Verder hangen vooral factoren die te maken hebben met werkstress duidelijk samen met RSI-klachten.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Tillen van (te zware) lasten, bukken en het moeten verrichten van arbeid in een gedwongen lichaamshouding bij medewerkers van industriële uitzendbedrijven.	1) Medewerkers niet in piekdrukte inzetten. Instructie geven hoe bewegingen moeten worden uitgevoerd. Goede begeleiding van de uitzendbureaus (regelmatige evaluatiegesprekken).
2) Belasting van het bewegingsapparaat door hoge werkdruk en/of verkeerde houding bij schoonmakers.	2) Voldoende begeleiding en instructie bij het inwerken. Duidelijke voorlichting en training hoe het werk minder lichamelijk belastend uit te voeren. De voorlichting zal regelmatig herhaald moeten worden. Van belang is ook dat in de praktijk geoefend wordt met een vertrouwde groep. De objectleider vervult een voorbeeldfunctie en kan de medewerkers tijdens het werk attent maken op een verkeerde houding. Als langer dan twee uur schoongemaakt wordt, na elke twee uur een pauze inlassen.
3) Het veel werken met computerprogramma's, waarbij langdurig en intensief van muis of toetsenbord gebruik gemaakt wordt.	3) Niet langer dan 5 tot 6 uur per dag achter de computer werken. Werken met deze programma's afwisselen met andere taken. Gebruik van hulpmiddelen als polssteuntje, voetenbankje, documenthouder, beeldschermverhoger en beeldschermtachograaf. Werk-rustschema hanteren; regelmatig onderbreken van het werk middels het kort en vaak pauzeren.
4) Ongunstige houdingen van de pols (zijwaartse buiging en extensie) en werken met geheven armen en gebogen nek bij beeldschermwerk.	4) Een regelmatig onder de aandacht brengen van de juiste werkhouding. Een cursus ergonomie (laten) volgen. Juiste opstelling van het beeldscherm en aanpassing van de werkhoogte (aan de lichaamsafmetingen van de medewerker).
5) Het achter een computerbeeldscherm met behulp van muis en toetsenbord onder grote tijdsdruk of in korte tijd veel werk moeten verrichten.	5) Een cursus geven waarin medewerkers beter leren omgaan met werkdruk en werkstress. Beeldschermwerk afwisselen met andere taken.

6 Fysische factoren

(o.a. geluid, trillingen, straling, klimaat, verlichting en uitzicht)

Risicogroepen en effecten:

Medewerkers in de schoonmaakbranche die in hoog tempo hun werk verrichten, kunnen last ondervinden van de hoge temperaturen in gebouwen waar het grootste gedeelte van de dag zittende arbeid wordt verricht en een voor schoonmaakwerk onaangenaam binnenklimaat heerst. Bij schoonmakers die gedurende de hele werktijd natte handen hebben, wordt de doorlaatbaarheid van de huid groter en lopen ze het risico van huidirritaties en allergieën.

In de **industriële reiniging** worden onder meer handbediende reinigingstechnieken gebruikt, waarbij water onder hoge druk op het te reinigen oppervlak wordt gespoten. Door langdurig van trillend handgereedschap gebruik te maken, kunnen klachten over en afwijkingen in de bovenste delen van het bewegingsapparaat ontstaan.

Bij medewerkers in de schoonmaakbranche die belast zijn met reiniging waarbij gebruik wordt gemaakt van **zandstraaltechnieken** kunnen door de hoge geluidsdruk aan hinderlijk lawaai blootstaan (soms tot 109 dB), dat een verhoogd risico op lawaaidoofheid met zich meebrengt.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Hoge temperaturen in gebouwen waar medewerkers van schoonmaakbedrijven moeten werken.	1) In overleg met de opdrachtgever bekijken of de verwarming eerder op een lagere stand geplaatst kan worden of dat er tijdelijk ramen worden geopend.
2) Het langdurig gebruik van trillende handbediende reinigingstechnieken in de industriële reiniging.	2) Verlagen van blootstellingsniveau door andere apparatuur te kiezen en/of de druk constant te houden.
3) Lawaai-belasting door zandstraaltechnieken.	3) Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen: Boven 80 dB(A) moeten werkgevers gehoorbescherming ter beschikking stellen en werknemers voorlichten. Boven 85 dB(A) zijn werknemers verplicht tot het dragen van gehoorbeschermingsmiddelen.

7 Arbeidsmiddelen

(o.a. gereedschappen, machines)

Risicogroepen en effecten:

In het Convenant Gevelonderhoud staat onder meer dat er voor elke installatie in gebruik in de **glazenwassersbranche** een risico-inventarisatie en –evaluatie moet worden gemaakt. Deze verplichting ligt bij de opdrachtnemer (het glazenwassersbedrijf), waarbij deze zich moet laten ondersteunen door een gecertificeerde Arbodienst.

Schoonmakers in kantoren en gebouwen kunnen bij het vaak tillen en dragen van zware hulpmiddelen (volle emmers water, vaten met reinigingsmiddelen, bedrijfsstofzuigers enz.) en bij het verplaatsen van zware zaken, als het opzij zetten van meubilair, rugklachten krijgen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Niet gekeurde installaties in de glazenwassersbranche.	1) Opstellen RI&E door het glazenwassersbedrijf met steun van de Arbodienst. Als niet gewerkt kan worden

	volgens het Document Gevelonderhoud moet de installatie gemeld worden bij het zogenaamde Meldpunt Glazenwassen.
2) Het gebruik van staande ladders in de glazenwassersbranche	2) Gebruik van goedgekeurde installaties. Tot 1 januari 2000 was het toegestaan te werken met staande ladders met een maximum sportafstand van 0,35 meter en een maximum werkhoogte van 12,25 meter. Vanaf 1 januari 2000 is de maximale toegestane werkhoogte 10 meter.
3) Tillen en dragen van zware hulpmiddelen en het verplaatsen van zware zaken in de schoonmaakbranche.	3) Training en voorlichting over een goede til-, buk- en afsteuntechniek geven. Voor het intern transport van zware hulpmiddelen moet zoveel mogelijk gebruik gemaakt worden van transportmiddelen. Zware zaken zo min mogelijk verplaatsen; eventueel in overleg met de opdrachtgever bepalen dat stoelen voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden op de tafels worden gezet.

8 Specifieke werkzaamheden (zoals laden, lossen, onderhoud, asbestsloop e.d.)

Risicogroepen en effecten:

Medewerkers van schoonmaakbedrijven die zich specifiek bezighouden met het reinigen van gebouwen na calamiteiten, zoals brand, ontploffing en wateroverlast, kunnen in aanraking komen met (onbekende) gevaarlijke stoffen met een groot risico voor de gezondheid.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Werkzaamheden na calamiteiten in de schoonmaakbranche.	1) Gebruik maken van een checklist waarmee voor aanvang van de werkzaamheden de belangrijkste risico's worden geïntensiveerd.

9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

10 Werktijden, overwerk en werkdruk

Risicogroepen en effecten:

Veel nieuwe **medewerkers van beveiligingsbedrijven** knappen af door de onregelmatigheid, werkdruk, eentonigheid en onveiligheid. Medewerkers van beveiligingsbedrijven werken veelal onder tijdsdruk en ervaren het werk als geestelijk inspannend, wat mede beïnvloed wordt door onregelmatige en lange diensten.

Standbouwers in de branche van de Dienstverleners in de Beurs- en Tentoonstellingsbouw hebben te maken met werkdruk als gevolg van de krappe opbouw- en demontagetijden, die door de hallenexploitanten eenzijdig worden bepaald.

In de **schoonmaakbranche** moeten hoge prestaties worden geleverd, wat zich uit in strakke werk- en tijdschema's voor de schoonmakers. De weinig beschikbare tijd, onvoldoende instructies, het werken in wisselende in plaats van vaste ploegen, negatieve reacties van gebruikers en het ontbreken van werkoverleg kan de werkdruk bij schoonmakers opvoeren, met het risico op klachten aan het bewegingsapparaat en klachten als hoofdpijn, overspannenheid, depressiviteit en verhoogde bloeddruk. Mede daardoor is het ziekteverzuim in de schoonmaakbranche relatief hoog. De werkdruk is het hoogst voor de leeftijd van 26 tot 35 jaar. Het werk in ploegendiensten en in onregelmatige diensten levert een hogere werkdruk op dan de andere diensten. De krapte op de arbeidsmarkt en de economische welvaart hebben het aantal mensen dat bereid is in de schoonmaakbranche te werken schaars gemaakt. Om panden op tijd schoon te krijgen, moeten de **leidinggevenden** vaak zelf mee poetsen. Dat verhoogt de werkdruk aanzienlijk. Want voor hun eigenlijke taken hebben ze geen tijd meer en om toch alles af te krijgen draaien ze veel overuren. De kans op burn-out, oververmoeidheid en stress is bijzonder groot.

Medewerkers van organisatie-adviesbureaus en van economische- en financiële adviesbureaus ondervinden veel tijdsdruk en worden geconfronteerd met veel opdrachten die in korte tijd uitgevoerd moeten zijn. Het risico op psychische arbeidsbelasting en stress is daardoor bijzonder groot.

Bij een meerderheid van de **architectenbureaus** hebben werknemers ook te maken met een hoge werkdruk.

Ook onder **journalisten** kunnen veel met stress samenhangende gezondheidsklachten voorkomen. Die uit zich in slaapproblemen, hoge bloeddruk, overspannenheid, en rug- en nekklachten. Kenmerkend voor deze groep zijn een hoge werk- en tijdsdruk, een jachtig beroep, gebrek aan ruimte voor verlof en het beslag wat het werk legt op het privé-leven.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Werkdruk en (onregelmatige) werktijden van beveiligingsbedrijven.	1) Het aanpassen van roosters en het tijdig doorgeven van nieuwe roosters. Betere overleg- en communicatiestructuur invoeren.
2) Werkdruk bij opbouw en demontage van stands in de branche Beurs- en Tentoonstellingsbouw.	2) Afspraken over opbouw- en demontagetijden met hallenexploitanten.
3) Tekort aan beschikbare tijd en onvoldoende instructie en voorlichting in de schoonmaakbranche.	3) Meer schoonmakers in vaste ploeg laten werken. Overuren standaard uitbetalen. Goede instructie en voorlichting bij veranderingen geven, bijvoorbeeld bij andere reinigingsafspraken met de

	opdrachtgever. Regelmatig werkoverleg inplannen.
4) Hoge werk- en tijdsdruk bij organisatieadviesbureaus, economische- en financiële adviesbureaus, architectenbureaus en in de journalistiek.	4) Onderzoek verrichten naar de mate van blootstelling aan hoge werkdruk. Hoge werkdruk als risicofactor onderkennen en in een Risico-Inventarisatie en –Evaluatie (RI&E) opnemen. Verbeteren van de planning en organisatie van het werk, waarbij taken gedelegeerd of gerouleerd kunnen worden.

11 Agressie en geweld, seksuele intimidatie

Risicogroepen en effecten:

Werkgevers zijn wettelijk verplicht een beleid te voeren om werknemers zoveel mogelijk te beschermen tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld, en tegen de nadelige gevolgen van deze verschijnselen. Medewerkers in de branche Overige zakelijke dienstverlening hebben relatief vaak te maken met lichamelijk geweld en intimidatie en seksuele discriminatie en intimidatie.

Professionals, technici en service-/verkoop personeel maken vaak melding van lichamelijk geweld en intimidatie. De laatste groep meldt ook vaak seksuele discriminatie en intimidatie. Vooral de medewerkers in de branche die directe contacten met klanten hebben zijn een extra risicogroep. Mensen die nacht- en weekenddiensten verrichten lopen een groter risico om met geweld in aanraking te komen.

Surveillanten in dienst van beveiligingsbedrijven voelen zich doorgaans onveilig door agressieve bezoekers (in winkels en bij evenementen) en bij aanhoudingen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Directe zakelijke contacten met klanten. Nacht- en weekenddiensten.	1) <ul style="list-style-type: none"> Σ Regelmatig overleggen met medewerkers over de situaties waarin zij zich bedreigd voelen; Σ Zorgen dat meerdere personen het bedrijf openen en afsluiten; Σ Werknemers opleiding en trainen in zelfvertrouwen; Σ Goede opvang van slachtoffers; Σ Regelmatig beoordelen of genomen maatregelen tot de gewenste resultaten hebben geleid; Σ Technische veranderingen aanbrengen, zoals een alarmeringssysteem of het plaatsen van een videocamera.
2) Gevoelens van onveiligheid en onveilige situaties bij surveillanten in dienst van beveiligingsbedrijven.	2) Stellen van voorwaarden op het gebied van veiligheid bij nieuwe opdrachtgevers. Medewerkers een cursus “Omgaan met agressie” laten volgen.

12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

Risicogroepen en effecten:

De opgenomen voorschriften in het “Document Gevelonderhoud” uit 1995 voor **gevelonderhoud en glazenwassen** bleken niet in alle gevallen hanteerbaar en zelfs negatieve effecten kunnen hebben op de werkgelegenheid. Mede om die reden is op 1 februari 1999 is een nieuw “Convenant Gevelonderhoud” getekend, waarin de in het verleden gemaakte afspraken om te komen tot verbetering van de arbeidsomstandigheden van de glazenwassers zijn vastgelegd. Ook het bijpassende convenant Glazenwassersbranche behoefde aanpassing aan gewijzigde inzichten. Daarom is besloten door partijen een nieuw convenant Gevelonderhoud in het leven te roepen, waarin de branche-organisaties verklaren bereid te zijn een systeem van certificatie in stand te houden, een actuele vakopleiding in stand te houden, nieuwe materialen te ontwikkelen en de huidige risico-inventarisatie uit te bouwen en te verbeteren.

Het Centraal College van Deskundigen (VCA) heeft een Veiligheids Checklist Uitzend- en detacheringbureaus (VCU) ontwikkeld. Het is universeel toepasbaar voor de certificering van **uitzend- en detacheringbureaus**. Het VCU-certificaat is bedoeld voor die bureaus die personeel leveren aan bedrijven die werkzaamheden uitvoeren met verhoogd risico.

Al enige jaren participeren werkgevers en werknemers samen met de Arbeidsinspectie in een arboproject onder de naam Arbobreed, dat voor specifieke problemen in de schoonmaakbranche een oplossing zoekt. Resultaat van Arbobreed is onder meer de Uitbesteding Schoonmaak Arbo-lijst (USA), een checklist waarmee **schoonmaakbedrijven** en hun opdrachtgevers tijdens de contractbesprekingen gaan inventariseren welke arboknelpunten er in de schoonmaaklocatie voorkomen en welke partij hiervoor de oplossing zoekt.

Op 11 juli 2000 is er op het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) een intentieverklaring getekend voor de **architectenbranche**. Deze intentieverklaring moet uiteindelijk resulteren in een arboconvenant. Doelstelling is het reduceren van de blootstelling aan arbeidsrisico's en versnelling van de reïntegratie in het eerste ziektejaar. Voornaamste punten van aandacht zijn werkdruk en RSI.

Op 27 september 2000 heeft de **schoonmaaksector** een intentieverklaring met het Ministerie van SZW getekend. Aandachtspunten zijn tillen, RSI, werkdruk, OPS, allergenen en vroegtijdige reïntegratie.

In de **uitzendbranche** wordt een arboconvenant voorbereid op reïntegratie, werkdruk en fysieke belasting.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

Bronnen:

1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

- Σ Convenantenmonitor 1999 / A. Peters, A.N. van den Aamele. – Den Haag : Arbeidsinspectie, Centraal Kantoor Afdeling Monitoring en Beleidsinformatie, 2000. – 55 p.
- Σ Document gevelonderhoud : veilig werken op hoogte. – Tilburg : Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB), 1995. – 47 p.
- Σ Ziekten bij uitzendkrachten van industriële uitzendbureaus / M. Brandes. – Amsterdam : GAK, 1995. – 48 p.
- Σ Directeur en organisatie-adviseur / M. Metz, P. Grinwis, M.C.D.P. Weggeman. – Badhoevedorp : NCD, 1995. – 82 p.

- ∑ Tentoonstellingsbouw? Mij een (arbo-)zorg : de ontwikkeling van arbo-beleid voor de tentoonstellingsbouw / K. Dijkstra. – Dordrecht : s.n., 1997. – 64 p. – (PHOV scriptie).
- ∑ Arbo- en verzuimbeleid : een eerste aanzet. – Houten : Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties (VPB), 1994.
- ∑ Kwaliteit van de arbeid en van de milieuzorg in de schoonmaaksector / R. de Mooy. – Amsterdam : Wetenschapswinkel Universiteit van Amsterdam, 1994. – 59 p.
- ∑ Werkdruk grootste arboprobleem bij schoonmaak / L. van der Ent. – In: Arbeidsomstandigheden Concreet 5 (1996) no. Juni, p 147-149.
- ∑ Mensgericht schoonmaken : kwaliteit van de arbeid in de schoonmaak / N. Lemmens. – In: Facility management magazine 12 (1999) no. 96, p. 37-41.
- ∑ Nieuw convenant gevelonderhoud / P.E.T. Striekwold . – In: Liftinstituut mededeling (1999) no. 262, p. 22-23.
- ∑ Callcenters krijgen kwaliteitsboost. – In: FNV Magazine (1999) 12 oktober, p. 42.

2 Inrichting arbeidsplaatsen

- ∑ Arbo- en verzuimbeleid : een eerste aanzet. – Houten : Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties (VPB), 1994.
- ∑ Kwaliteit van de arbeid en van de milieuzorg in de schoonmaaksector / R. de Mooy. – Amsterdam : Wetenschapswinkel Universiteit van Amsterdam, 1994. – 59 p.
- ∑ Werkdruk grootste arboprobleem bij schoonmaak / L. van der Ent. – In: Arbeidsomstandigheden Concreet 5 (1996) no. Juni, p 147-149.
- ∑ Mensgericht schoonmaken : kwaliteit van de arbeid in de schoonmaak / N. Lemmens. – In: Facility management magazine 12 (1999) no. 96, p. 37-41.

3 Gevaarlijke stoffen

- ∑ Kwaliteit van de arbeid en van de milieuzorg in de schoonmaaksector / R. de Mooy. – Amsterdam : Wetenschapswinkel Universiteit van Amsterdam, 1994. – 59 p
- ∑ Zandstralen en de bewerking van zandsteen : over de omvang en de aard van de gezondheidsrisico's in Nederland / T.J. Heesen, J. Westra. – Amsterdam : Chemiewinkel Universiteit van Amsterdam, 1996. – 12 p.
- ∑ Werkdruk grootste arboprobleem bij schoonmaak / L. van der Ent. – In: Arbeidsomstandigheden Concreet 5 (1996) no. Juni, p 147-149.
- ∑ Mensgericht schoonmaken : kwaliteit van de arbeid in de schoonmaak / N. Lemmens. – In: Facility management magazine 12 (1999) no. 96, p. 37-41.

4 Biologische agentia

-

5 Fysieke belasting

- ∑ Ziekten bij uitzendkrachten van industriële uitzendbureaus / M. Brandes. – Amsterdam : GAK, 1995. – 48 p.
- ∑ Kwaliteit van de arbeid en van de milieuzorg in de schoonmaaksector / R. de Mooy. – Amsterdam : Wetenschapswinkel Universiteit van Amsterdam, 1994. – 59 p.
- ∑ Schoonmaakwerkzaamheden in kantoren : onderzoek naar de fysieke belasting bij schoonmakers van kantoren / S. Laanbroek. – Leiden : [s.n.], 1993. – 73 p., vele p. bijl. – (Scriptie Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde).
- ∑ De Twentetoets : ontwikkeling en toepassing van een meetinstrument voor individuele werkdruk / M.A. Wiebering-Losse. – Enschede : Wetenschapswinkel Universiteit Twente, 1998. – 100 p.
- ∑ Repetitive strain injuries : risicofactoren bij schoonmaakwerk van kantoorpanden / L. Konecky. – Utrecht : NSPH, 1999. – 41 p.
- ∑ Werkdruk grootste arboprobleem bij schoonmaak / L. van der Ent. – In: Arbeidsomstandigheden Concreet 5 (1996) no. Juni, p 147-149.
- ∑ Mensgericht schoonmaken : kwaliteit van de arbeid in de schoonmaak / N. Lemmens. – In: Facility management magazine 12 (1999) no. 96, p. 37-41.

- Σ Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : de muisarm ontzenuwd / J. Massaar. – Den Haag : VUGA Uitgeverij, 1998. – 31 p.
- Σ Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : een onderzoek onder werknemers van financiële instellingen en architectenbureaus / J. Massaar. – Den Haag : Elsevier bedrijfsinformatie, 1999. –60 p.

6 Fysische factoren

- Σ Kwaliteit van de arbeid en van de milieuzorg in de schoonmaaksector / R. de Mooy. – Amsterdam : Wetenschapswinkel Universiteit van Amsterdam, 1994. – 59 p.
- Σ Hand-arm trillingen door handmatig bediende apparatuur voor hoge-druk vloeistofreiniging / R. Dekkers. – Amsterdam : Universiteit van Amsterdam, Coronel Laboratorium, 1993. – 33 p. – (Corvu rapport 8)
- Σ Werkdruk grootste arboprobleem bij schoonmaak / L. van der Ent. – In: Arbeidsomstandigheden Concreet 5 (1996) no. Juni, p 147-149.
- Σ Mensgericht schoonmaken : kwaliteit van de arbeid in de schoonmaak / N. Lemmens. – In: Facility management magazine 12 (1999) no. 96, p. 37-41.
- Σ Untersuchung der Lärmbelastung von Arbeitnehmern an Sandstrahlarbeitsplätzen / A. Schaffner. – In: Zeitschrift für Lärmbekämpfung 44 (1997) no. 5, p. 150-154.

7 Arbeidsmiddelen

- Σ Convenant Gevelonderhoud. – Den Haag : [s.n.], 1999. – 15 p.
- Σ Nieuw convenant gevelonderhoud / P.E.T. Striekwold . – In: Liftinstituut mededeling (1999) no. 262, p. 22-23.
- Σ Schoonmaakwerkzaamheden in kantoren : onderzoek naar de fysieke belasting bij schoonmakers van kantoren / S. Laanbroek. – Leiden : [s.n.], 1993. – 73 p., vele p. bijl. – (Scriptie Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde)

8 Specifieke werkzaamheden

- Σ Kwaliteit van de arbeid en van de milieuzorg in de schoonmaaksector / R. de Mooy. – Amsterdam : Wetenschapswinkel Universiteit van Amsterdam, 1994. – 59 p.
- Σ Mensgericht schoonmaken : kwaliteit van de arbeid in de schoonmaak / N. Lemmens. – In: Facility management magazine 12 (1999) no. 96, p. 37-41.

9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

-

10 Werktijden, overwerk en werkdruk

- Σ Convenantenmonitor 1999 / A. Peters, A.N. van den Aamele. – Den Haag : Arbeidsinspectie, Centraal Kantoor Afdeling Monitoring en Beleidsinformatie, 2000. – 55 p.
- Σ Arbo- en verzuimbeleid : een eerste aanzet. – Houten : Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties (VPB), 1994.
- Σ Tentoonstellingsbouw? Mij een (arbo-)zorg : de ontwikkeling van arbo-beleid voor de tentoonstellingsbouw / K. Dijkstra. – Dordrecht : s.n., 1997. – 64 p. – (PHOV scriptie).
- Σ Kwaliteit van de arbeid en van de milieuzorg in de schoonmaaksector / R. de Mooy. – Amsterdam : Wetenschapswinkel Universiteit van Amsterdam, 1994. – 59 p.
- Σ De Twentetoets : ontwikkeling en toepassing van een meetinstrument voor individuele werkdruk / M.A. Wiebering-Losse. – Enschede : Wetenschapswinkel Universiteit Twente, 1998. – 100 p.
- Σ Stop de persen : verslag van een onderzoek naar de gezondheidstoestand, leefgewoonten en belastende arbeidsomstandigheden van journalisten / V.L. Renaud. – [S.l.] : [s.n.], 1994. – 53 p. – (Scriptie Katholieke Universiteit Nijmegen).
- Σ Stress in de schoonmaak : samen met de baas de werkdruk verminderen / S. van der Meer. – In: FNV Magazine, 10 augustus 2000, p. 24-26.
- Σ Werkdruk grootste arboprobleem bij schoonmaak / L. van der Ent. – In: Arbeidsomstandigheden Concreet 5 (1996) no. Juni, p 147-149.
- Σ Mensgericht schoonmaken : kwaliteit van de arbeid in de schoonmaak / N. Lemmens. – In: Facility management magazine 12 (1999) no. 96, p. 37-41.

11 Agressie en geweld, seksuele intimidatie

- Σ Arbo- en verzuimbeleid : een eerste aanzet. – Houten : Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties (VPB), 1994.
- Σ Geweld, intimidatie en discriminatie op het werk in de Europese Unie / P.G.W. Smulders, D.J. Klein Hesselink, G.E. Evers. – Den Haag : Ministerie van SZW, 1999. – 73 p.

12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

- Σ Convenant Gevelonderhoud. – Den Haag : [s.n.], 1999. – 15 p.
- Σ Veiligheidschecklist uitzend- en detacheringbureaus. – Leidschendam : Centraal College van Deskundigen VCA, 1998. – 11 p.
- Σ Convenant gevelonderhoud. – Den Haag : [s.n.], 1999. – 15 p.
- Σ Werkdruk grootste arboprobleem bij schoonmaak / L. van der Ent. – In: Arbeidsomstandigheden Concreet 5 (1996) no. Juni, p 147-149.
- Σ Document gevelonderhoud : veilig werken op hoogte. – Tilburg : Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB), 1995. – 47 p.
- Σ Nieuw convenant gevelonderhoud / P.E.T. Striekwold . – In: Liftinstituut mededeling (1999) no. 262, p. 22-23.

Literatuur verwerkt t/m maart 2000