

14259/50326/hef/Maw

Kleine bedrijven en ‘arbo’

"Ik wil geen antwoord, maar een oplossing."

Datum 23 oktober 2003

Auteurs TNO Arbeid:
Frans Heemskerk, Monique van Blijswijk, Henja Treur

BMVS:
Michel Cobben, Erik Wekema; Pim Verstappen

TNO Arbeid
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp
info: f.heemskerk@arbeid.tno.nl
tel : 023 – 5549 458

BMVS Management Consultants
Postbus 2005
5300 CA Zaltbommel
info: m.cobben@bmvs.nl
tel: 0418 – 578 000

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1) Ons onderzoek	4
2) 'Kleine' ondernemers ervaren 'arbo' als last en nauwelijks als steun in de rug	5
3) Binnen ca 300.000 kleine bedrijven ontbreekt benodigde arbodeskundigheid	6
4) Onze aanbevelingen	8
Aanbeveling 1: Pas arbocommunicatie aan op de behoefte van kleine bedrijven	8
Aanbeveling 2: Verbeter (bestaande) infokanalen naar kleine bedrijven	9
Aanbeveling 3: Versterk arbo-adviesfunctie naar kleine bedrijven ('infrastructuur')	9
Aanbeveling 4: Verbeter registratie en levering van bedrijfsinformatie; begin bij RIE	9
Aanbeveling 5: Ontwikkel het arbobeleid met elkaar	10
1 Ons onderzoek	11
1.1. Opdracht	11
1.2. Vraagstelling en aanpak	11
1.3. Opbouw van het rapport	12
2 Kleine bedrijven: 'arbo' helpt mij niet	13
2.1. "Natuurlijk ben ik zuinig op mijn mensen"	13
2.2. "Arbo helpt niet: verzuim komt vooral door privé-omstandigheden"	13
2.3. "Arbobeleid is vooral afgestemd op de grotere bedrijven"	14
2.4. "Arbobeleid geeft mij geen toegevoegde waarde"	15
2.4.1. "Arbo helpt mij niet"	15
2.4.2. "De RIE helpt mij niet"	16
2.4.3. "De arbodienst helpt mij niet"	17
2.5. Wensen van 'kleine' ondernemers	19
3 Kleine bedrijven: 'arbo' kost tijd en handenvol geld	20
3.1. "Overheid: help me!"	20
3.2. "Minder arbo-jungle zou prettig zijn"	22
3.3. "Arbo kost mij gewoon erg veel euro's"	25
3.4. Wensen 'kleine' ondernemers	25
4 Kleine bedrijven: véél arbo-leken	27
4.1. "Ik ben ondernemer en geen psycholoog, EHBO-er, brandweerman ..."	27
4.1.1. Leken, semi-professionals en professionals op arbo-gebied	27
4.1.2. Binnen circa 300.000 kleine bedrijven is een arbo-leek	28
4.2. "En als ik eens iets nodig heb, is het niet te vinden..."	30
4.3. "Ik snap het niet. Het is geschreven voor een ander type bedrijf."	31
4.3.1. Veel vaktaal, geschreven voor arbodeskundigen	31
4.3.2. Geboden informatie sluit niet altijd aan op vraag van arbo-leek	31
4.3.3. Op zoek via diverse informatiekkanalen	31
5 De dienstverleners van kleine bedrijven	33
5.1. Het administratiekantoor	33
5.2. De arbodienst	35
5.3. Brancheorganisaties en arboconvenanten	35
5.3.1. Beperkte organisatiegraad	35
5.3.2. Wel of niet actief op arbogebied	35
5.3.3. Arboconvenanten en het kleinbedrijf	37

6	Onze aanbevelingen	39
6.1	Pas arbocommunicatie aan op de behoefte van de kleine bedrijven	39
6.2	Verbeter (bestaande) infokanalen naar kleine bedrijven	41
6.2.1	Digitaal informatiekanaal	41
6.2.2	Schriftelijk informatiekanaal	42
6.2.3	Mondeling informatiekanaal	42
6.2.4	Mediacampagne	43
6.3	Versterk arbo-adviesfunctie naar kleine bedrijven ('infrastructuur')	43
6.4	Verbeter registratie en levering van bedrijfsinformatie; begin bij RIE	45
6.5	Ontwikkel het arbobeleid met elkaar	46
A	Arbeidsinspecteurs aan het woord	47
B	Schets voor digitaal interactief (halen en brengen) systeem	48
C	'1-loket' voor info brengen of halen	51
D	Literatuuronderzoek	57

Samenvatting

1) Ons onderzoek

<i>Aanleiding</i>	Het Nederlandse bedrijfsleven klaagt over hoge administratieve lasten, óók op het gebied van arbeidsomstandigheden ('arbolasten'). Voor het Ministerie van SZW aanleiding om in voorjaar 2003 een onderzoek te gunnen aan TNO Arbeid en BMVS. In dit onderzoek staan twee met elkaar samenhangende onderzoeksvragen centraal.
<i>2 Vragen</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waarom ervaren werkgevers in met name bedrijven tot circa 100 werknemers 'last van arbo'¹? Wat betekent dit voor de arbo-informatie van en naar hen? 2. Welke van belang zijnde arbokennis en –deskundigheid ontbreekt in deze bedrijven? Hoe verwerven deze ondernemers arbo-kennis? Wat betekent dit voor de voor hen bedoelde arbo-informatie?
<i>Aannamen</i>	Bij dit onderzoek gelden voor SZW de volgende aannamen. Als we weten waaróm 'kleine' ondernemers 'arbo als last' ervaren, kunnen we het beleid verbeteren. Verbeteringen voor kleine bedrijven, tot circa 100 medewerkers, zijn in de regel ook goed voor grotere bedrijven. Als een 'kleine' ondernemer sneller bruikbare en betrouwbare arbo-informatie kan vinden, bespaart hij ² tijd en geld. En als deze ondernemer, door betere informatie, beter inzicht heeft op arbogebied, worden de arbeidsomstandigheden beter en daalt het ziekteverzuim en het aantal WAO-ers in zijn bedrijf en heeft hij daardoor minder kosten.
<i>Kleine bedrijven</i>	<p>Wij hanteren in dit onderzoek deze definities:</p> <p>'Kleine bedrijven' en 'kleine' ondernemers hebben circa 1-100 medewerkers ('fte'),. Het kleinbedrijf heeft 1-10 fte. Het 'midden en –kleinbedrijf (mkb)' heeft tot 200 fte. 'Bedrijven' zijn organisaties in zowel de <i>profit</i> als de <i>non-profit</i> sector.</p>
<i>Veel gesprekken</i>	In opdracht van SZW is gekozen voor het voeren van groepsgesprekken met circa 350 'kleine' ondernemers. Tevens spraken wij met tal van deskundigen en dienstverleners van het mkb en is literatuuronderzoek gedaan. Daarbij vormde de <i>bestaande wet- en regelgeving het uitgangspunt</i> . De nadruk lag op de 'last van arbo' en de mogelijke verbeteringen daarbij door arbo-informatie. Opmerkingen en verbeteringsuggesties vanuit het ene gesprek, toetsten we in het volgende gesprek.
<i>Beleving centraal</i>	Door dit onderzoek is ontdekt wat de 'arbo-beleving' is van kleine' ondernemers, wanneer en hoe zij zoeken naar arbo-informatie, welke steun zij ervaren of missen en welke verbeteringen zij wensen. De 'arbo-beleving' proberen we zo goed mogelijk te omschrijven door letterlijke citaten en door ondernemers gebruikte woorden; hun gevoelens en wensen schrijven we vaak in de ikvorm.

¹ In ons onderzoek maken we een onderscheid tussen 'echte arbo-inhoudelijke vragen' (= direct te herleiden uit de Arbowet en regelgeving) en 'arbo-achtige' vragen (= personele problematiek, zoals verzuim, WAO, instroom en uitstroom, etc.). 'Arbo' omvat in dit onderzoek beide aspecten.

² Omwille van leesbaarheid schrijven we dit rapport in de mannelijke vorm.

2) 'Kleine' ondernemers ervaren 'arbo' als last en nauwelijks als steun in de rug

Conclusie

Waarom ervaren werkgevers in met name bedrijven tot circa 100 medewerkers 'last van arbo'? Wat betekent dit voor de arbo-informatie van en naar hen? Uit ons onderzoek blijkt het volgende: De 'kleine' ondernemer wil ondernemen. Hij wil daarom zuinig zijn op zijn mensen (a), ervaart daarbij echter nauwelijks steun en toegevoegde waarde door arbobeleid (b), maar wel lasten (c).

Goed
werkgever-
schap

a) "Natuurlijk ben ik zuinig op mijn mensen"

- Omdat een ondernemer wil ondernemen en daarom, vooral bij schaarste, zuinig moet zijn op zijn personeel ('goed werkgeverschap'), ervaart hij beschermende wetgeving (zoals de Arbowet) vaak als betutteling en belemmering.

Wens ondernemers: Ik heb behoefte aan wetgeving die het ondernemen in een klein bedrijf als uitgangspunt neemt, mij helpt bij het krijgen en hebben van personeel en gebaseerd is op goed werkgeverschap.

Verzuim =
privé

b) "Arbobeleid helpt mij niet bij het verminderen van het verzuim"

- Het verzuim binnen kleine bedrijven is veel lager dan in grotere bedrijven. Veel ondernemers gaven aan dat het verzuim binnen hun bedrijf vooral ontstaat door privé-omstandigheden. Omdat kleine bedrijven weinig verzuim heeft en omdat men het verzuim vooral relateert aan privé-omstandigheden, ziet men vrijwel geen verband tussen 'werk en verzuim': 'betere arbeidsomstandigheden' leiden in hun ogen niet direct tot 'minder verzuim'.

Wensen ondernemers: Ik wil dat mijn werknemers financieel verantwoordelijk zijn voor het verzuim dat buiten mijn invloedssfeer ligt. Ik wil steun (advies en informatie) bij het omgaan met 'ongrijpbaar gedrag' (psychosociale problematiek) van medewerkers.

Arbobeleid
= voor
grotere
bedrijven

- De Arbowet eist een *beleidsmatige* aanpak binnen bedrijven ³. Daardoor zullen betere arbeidsomstandigheden ontstaan en daardoor minder verzuim en WAO-instroom. De basis van de *beleidscyclus* wordt gevormd door een *risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE)* en een daarop gebaseerd Plan van Aanpak. Deze manier van denken wordt door veel 'kleine' ondernemers ervaren als 'prietpraat van deskundigen', misschien nog wel bruikbaar in grotere bedrijven, maar in ieder geval niet bij hen.

Wens ondernemers: Ik wil Arbo-wetgeving en RIE die passend is voor mijn kleine bedrijf en aansluit op mijn bedrijfsproces.

Geen toe-
gevoegde
waarde

- De door ons gesproken ondernemers weten dat goede arbeidsomstandigheden gewenst zijn. 'Arbo' is in hun beleving echter iets héél anders: het roept negatieve associaties op met het moeten registreren en leveren van allerlei bedrijfsinformatie en de verplichte aansluiting bij een arbodienst. Men ziet slechts kosten, niet te beïnvloeden situaties en ervaart géén steun en toegevoegde waarde van de arbodienst of de verplichte RIE.

Wensen ondernemers: Ik wil afschaffing van de RIE-verplichting, want die levert mij geen lager verzuim op. Ik wil vereenvoudiging en verbetering van de registratieverplichtingen: éénmalig registreren en aanleveren aan één adres. Ik wil afschaffing van de verplichte aansluiting bij een arbodienst, want die kost mij slechts geld.

³ Dit veronderstelt een bepaald niveau van arbodeskundigheid in bedrijven, die echter vaak ontbreekt (zie verderop).

c) "Arbo is last: het kost veel tijd en handenvol geld"

Men voelt 'tegenwerking' en 'zich in de steek gelaten'. Er is een 'ongemakkelijk gevoel' en 'veel onzekerheid of ik alles wel goed doe'. Naast deze *beleving* van last, is er ook een *daadwerkelijke* lastenpost: men betaalt véél voor arbo.

Overheid:
help me!

- De 'kleine' ondernemer ervaart de overheid veelal niet als partner, maar als opponent. Hij voelt arbo als last: "Arbo is alles waar de overheid me mee lastig valt zodra ik personeel heb." En: "De overheid verzint allerlei fraaie dingen, maar bedenkt niet hoe dat uitpakt bij een 'kleine' ondernemer." Vóór 1994 was de Arbeidsinspectie naast handhaver óók adviseur. De arbo-adviesfunctie ligt nu formeel bij de arbo-dienst. Veel 'kleine' ondernemers verlangen nu weer terug naar vroegere tijden.

Wens ondernemers: Ik wil een overheid als partner, die met me meedenkt, dichtbij staat, naar mij luistert en me vertelt wat een goede oplossing is bij een bepaald vraagstuk: 'Ik wil geen antwoord, maar een oplossing!'

Svp minder
'arbo-
jungle'

- Het 'terugtrekken' van de overheid wordt ervaren als nuttig, maar pakt op arbogebied negatief uit voor veel kleine bedrijven. "Het is een arbo-jungle geworden met tal van publieke en private partijen, die allemaal arbo-informatie verspreiden en op mijn geld uit zijn". De 'kleine' ondernemer voelt zich overspoeld met informatie, weet vaak niet waar hij iets kan vinden, wat *wettelijk verplicht* is ('dit moet'), wat een vrijblijvend advies is ('dit mag, maar hoeft niet') en wat hij moet doen bij tegenstrijdige adviezen van deskundigen.

Wensen ondernemers: Ik vind marktwerking en minder regels prima, maar bescherm in deze 'arbo-jungle' het kleinbedrijf tot zekere hoogte. Ik wil 'één overheidsstelsel' horen waar ik van op aan kan en géén tegenstrijdigheden in de uitvoering: geef mij aan wat wel of niet verplicht is. Ik wil, zodra ik het nodig heb, gemakkelijk vindbare, toepasbare én betaalbare informatie.

Veel euro's

- Bij arbo-lasten gaat het niet slechts over gevoel, maar ook over 'harde euro's'. De administratieve lasten door Arboret- en regelgeving bedragen jaarlijks ruim 1 miljard euro. Het mkb betaalt daarvan een groot deel. De RIE vormt een belangrijke kostenpost. Daarnaast heeft de ondernemer verplichte aansluitkosten bij een arbo-dienst. En uitvoeringskosten zoals investeringen om een ergonomisch verantwoorde productielijn op te zetten, betere stoelen aan te schaffen en een bedrijfshulporganisatie paraat te hebben.

Wens ondernemers: Ik wil minder kosten door aanpassing en beperking van de regelgeving.

3) Binnen ca 300.000 kleine bedrijven ontbreekt benodigde arbodeskundigheid

Welke van belang zijnde arbokennis en -deskundigheid ontbreekt in kleine bedrijven? Hoe verwerven deze ondernemers arbo-kennis? Wat betekent dit voor de voor hen bedoelde arbo-informatie? Uit ons onderzoek blijkt het volgende:

Conclusie

Binnen zo'n 300.000 kleine bedrijven ontbreekt vaak de benodigde arbodeskundigheid: men is 'arbo-leek' (a). Deze leek zoekt meestal ongericht, pas nadát er iets gebeurt of dreigt te gebeuren (b). Hij neemt bestaande arbo-informatie vaak niet tot zich (c). Hij blijkt voor 'arbo-achtig advies' bij voorkeur te rade te gaan bij dienstverleners die zelf óók veelal leek zijn op arbogebied (d).

- Arbo-leken*
- a) *"Ik ben ondernemer en geen psycholoog, EHBO-er, brandweerman, dokter, ..."*
- In 266 duizend kleinbedrijven (1-10 fte) en een deel van de 58 duizend andere kleine bedrijven (10-100 fte), is in de regel géén aparte expertise over 'arbo' georganiseerd en wordt óók niet van buiten betrokken. Men is 'arbo-leek'. In de overige circa 30.000 bedrijven tot 200 fte zijn (semi-)professionals op arbogebied aanwezig of worden 'ingehuurd'.
- Prikkels*
- b) *"En als ik eens iets nodig heb, is het niet te vinden..."*
- De arbo-leek probeert te voldoen aan de gestelde eisen, meestal niet vanwege een innerlijke motivatie, maar meer vanuit de angst voor sancties en financiële schade. Hij is gevoelig voor dat soort 'prikkels'.
- Info zoeken*
- De arbo-leek wil vaak pas advies en informatie, nadát 'iets' plaatsvindt of dreigt te gebeuren. Hij zoekt dan ongericht naar informatie. De (semi-)professional zoekt meer gericht en vaak preventief.
- Inhoud: veel jargon*
- c) *"Ik snap het niet. Het is geschreven voor een ander type bedrijf."*
- De hoeveelheid arbo-informatie is enorm. Veel arbo-informatie blijkt echter niet aan te slaan bij 'kleine' ondernemers: het is vaktaal, geschreven voor en door deskundigen. Arbo-leken blijken het jargon niet of nauwelijks tot zich te nemen: zij willen 'de taal van de kleine ondernemer' en 'eenvoudige korte teksten', het liefst aangevuld met een mondelinge toelichting en beeldmateriaal.
- Info vaak niet bruikbaar*
- De ondernemers geven aan behoefte te hebben aan *bruikbare* (arbo-) informatie: dus beschikbaar op het 'juiste moment' en de 'juiste wijze', passend bij hun actuele en concrete vraag. Men verwacht daarbij oplossingen in plaats van doorverwijzingen en helderheid over wat moet.
- Info-kanalen*
- De arbo-leek gebruikt talloze mondelinge, schriftelijke en digitale informatiekanalen. Het soort kanaal dat hij raadpleegt hangt vooral af van taalgebruik ('te begrijpen door een leek; ondernemerstaal'), oplossingsgerichtheid ('ik word geholpen'), beschikbaarheid ('wel of niet geabonneerd op een bepaalde uitgave of lid van een brancheorganisatie') en leeftijd ('internet is voor de jonkies onder ons').
- Administ. kantoor: ja*
- d) *"Wie helpen mij als klein bedrijf?"*
- Omdat tal van 'arbo-achtige vraagstukken' te maken hebben met het 'hebben van personeel', gaan veel 'kleine' ondernemers met dit soort vragen naar hun administratiekantoor. Dat ontbeert echter 'arbo-inhoudelijke expertise': óók daar is men arbo-leek en ook deze adviseurs zoeken ongericht via internet en 'papieren' bronnen.
- Arbo-dienst: nee*
- De arbodienst blijkt slechts ingeschakeld te worden bij langdurig verzuim: in de regel pas na 5 weken of langer durend ziekteverzuim. De arbodienst wordt niet ervaren als adviseur ter verbetering van de arbeidsomstandigheden!
- Soms brancheorganisatie*
- Bij vraagstukken die de 'kleine' ondernemer ervaart als 'echt arbo-inhoudelijk', gaat hij elders te rade. Dit kán een brancheorganisatie zijn, maar men noemt ook specialistische dienstverleners zoals technische bureaus. In een aantal bedrijfstakken ontbreken brancheorganisaties; niet alle brancheorganisaties hebben 'arbo-inhoudelijke expertise' in huis; tal van ondernemers zijn geen lid. Brancheorganisaties mét arbodeskundige kennis geven vaak aan dat het effect van de kennisoverdracht niet optimaal is: 'hoe krijg je het tussen de oren van de kleine ondernemer?'.

4) Onze aanbevelingen

Veel ondernemers in bedrijven met 1-200 medewerkers ervaren bij 'arbo' veel last en onzekerheid. Wij denken dat de feitelijke én de door hen ervaren lasten beperkt kunnen worden:

- Zorg voor betere (overheids)communicatie over arbo: sluit aan op de vragen en behoeften van deze ondernemers, ga in gesprek en neem weerstanden weg.
- Zorg voor verbeteringen bij het registreren van bedrijfsinformatie.

Zie onderstaand vijf groepen van aanbevelingen. Per aanbeveling raden wij acties aan door zowel SZW, diverse dienstverleners van kleine bedrijven, vertegenwoordigers van kleine bedrijven en 'kleine' ondernemers zelf (zie uitwerking in hoofdstuk 6).

Via ons onderzoek kunnen we niet aangeven hoeveel iedere aanbeveling kost en wat de financiële opbrengst is. Wél weten we dat betere communicatie tussen alle in dit rapport genoemde partijen en personen het draagvlak voor verbeteringen vergroot en ervaren lasten doet verminderen.

Wij signaleren dat daadwerkelijke lastenverlichting binnen het midden- en kleinbedrijf óók samenhangt met de inhoud van wet- en regelgeving en de uitvoering daarvan in de dagelijkse praktijk van deze ondernemingen. De ondernemers hebben ons regelmatig laten merken, het jammer te vinden dat binnen ons onderzoek niet de wet- en regelgeving centraal stond, maar 'arbo-informatie'.

- Verbetering van 'arbo-informatie' is wat hen betreft gewenst, maar belangrijker is de 'brij' van publieke en private 'regels waar wij last van hebben en die ons veel kosten'. Dáárover willen 'kleine ondernemers' met SZW praten. SZW moet dat volgens ons blijven doen en samen met ondernemingen in het MKB zoeken naar verbeterpunten.

Bij de ondernemersbehoefte aan 'betere wet- en regelgeving' valt overigens op dat het, behalve bij 'aanschaffing RIE, aansluiting bij de arbodienst en tegenstrijdige eisen vanuit inspectiediensten', weinig concreet wordt, ook niet na dóórvragen. Mogelijk bieden de resultaten van het meldpunt 'strijdige regels' bij EZ meer concrete aanwijzingen.

Hierbij vijf groepen van aanbevelingen:

Aanbeveling 1: Pas arbocommunicatie aan op de behoefte van kleine bedrijven

Duidelijk is dat de bestaande manier van communiceren over 'arbo' vrijwel niet aanslaat bij circa 300.000 kleine bedrijven (1-100 fte). Niet de wet, maar de dagelijkse praktijk ('het ondernemer zijn') zou centraal moeten staan. Dus maak de informatievoorziening zodanig dat deze goed aansluit op de bedrijfsprocessen en de belevingswereld van ondernemers in kleine bedrijven.

- Zorg voor gemakkelijk te vinden informatie die actueel en betrouwbaar is, begrijpelijk en bruikbaar. Primaire doelgroep: arbo-leken.
- Spreek ondernemers aan op nut en doel van bepaalde verplichtingen, maar laat hen vrij in de route er naar toe. Stimuleer degenen die hun best doen met positieve prikkels en wees streng naar 'Beun de Hazen'.

Aanbeveling 2: Verbeter (bestaande) infokanalen naar kleine bedrijven

De tot op heden gebruikte informatiekkanalen voor 'arbo-communicatie' zijn niet optimaal effectief in hun bereik van kleine bedrijven.

- Zorg voor aanpassing en beter gebruik van bestaande informatiekkanalen.

Daarbij zal een mix nodig zijn van digitale, schriftelijke en mondelinge informatiekkanalen.

- *Digitaal:* Maak van www.arbo.nl dé site die goed te gebruiken is door zowel arboprofessionals als door ondernemers die leek zijn op arbo-gebied. Zorg ervoor dat ook de dienstverleners van 'kleine' ondernemers deze site volop gaan gebruiken⁴.

- *Schriftelijk:* Zorg voor gerichte overheidsinformatie via enkele algemene ondernemersbladen, dag- en vakbladen en via bladen van dienstverleners van 'kleine' ondernemers.

- *Mondeling:* Zorg ervoor dat 'kleine' ondernemers gebruik kunnen maken van één landelijke telefonische helpdesk, alsmede diverse helpdesks op brancheniveau.

Zodra 'kleine' ondernemers en hun dienstverleners gebruik kunnen gaan maken van begrijpelijke, actuele, bruikbare en betrouwbare arbo-informatie, is het van belang daar reclame voor te maken.

- Start een mediacampagne over de winst van goed arbobeleid binnen kleine ondernemingen en de informatie en hulpmiddelen die daarvoor beschikbaar zijn.

Aanbeveling 3: Versterk arbo-adviesfunctie naar kleine bedrijven ('infrastructuur')

Veel 'kleine' ondernemers weten vaak niet wat zij, op arbo-gebied, wettelijk verplicht zijn om te doen en hoe dat dan concreet moet worden ingevuld in het eigen bedrijf. Men ziet door de bomen het bos niet meer en heeft behoefte aan één betrouwbaar én betaalbaar advies. Via de Arboret is bepaald dat de arbo-adviesfunctie bij arbodiensten ligt. In de praktijk blijkt echter dat de arbodiensten, in de ogen van circa 300.000 kleine ondernemingen, die adviesrol niet hebben.

- Beëindig voor bedrijven tot 20 á 30 fte de verplichte aansluiting bij een arbodienst. Zorg voor voldoende dienstverlenende bedrijven die goed en betaalbaar kunnen adviseren.
- Zorg ervoor dat dé dienstverleners van 'kleine' ondernemers, dus met name administratiekantoren, goed kunnen doorverwijzen naar juiste informatie.
- Ontwikkel met brancheorganisaties – de andere belangrijke partner van het mkb – een aanpak met de kleine bedrijven als uitgangspunt en gericht op de verbetering van hun bedrijfsprocessen. 'Verbetering van de arbeidsomstandigheden' wordt dan als het ware 'meegenomen'.
- Overweeg een adviesrol voor de Arbeidsinspectie, naast het handhaven.

Aanbeveling 4: Verbeter registratie en levering van bedrijfsinformatie; begin bij RIE

Bedrijven moeten allerlei bedrijfsinformatie registreren en afgeven. Op arbogebied moet men informatie vastleggen via een RIE. Duidelijk is dat de RIE veel geld kost. Vooral kleine bedrijven snappen niet wat het doel en het nut is en veel aspecten binnen een RIE zijn vaak niet op hun bedrijf van toepassing.

- Beperk voor kleine bedrijven de te registreren RIE-informatie. Zorg daartoe voor één in omvang beperkte 'basis-RIE', aangevuld waar noodzakelijk, met 'specifieke RIE's die het werkproces als uitgangspunt hebben' (bijvoorbeeld: werken op grote hoogte).

⁴ De bestaande naam ([Hwww.arbo.nl](http://www.arbo.nl)H) zou dan moeten worden aangepast door of moeten worden 'gelinkt' met bijvoorbeeld [Hwww.ikhebpersoneel.nl](http://www.ikhebpersoneel.nl)H of [Hwww.MKBenArbo.nl](http://www.MKBenArbo.nl)H.

- Verhoog het gebruiksgemak door beschikbare RIE's te digitaliseren en communiceer daarover. Neem als voorbeeld een werkwijze á la het belastingformulier en de Belastingdienst. Bouw dit vervolgens uit naar elektronische registratie en levering van bedrijfsinformatie aan één loket.

Aanbeveling 5: Ontwikkel het arbobeleid met elkaar

Bij de gesprekken met de 'kleine' ondernemers was vaak een beleidsmedewerker van SZW aanwezig. Dit werd zowel van ondernemerszijde als door de SZW'ers gewaardeerd. Bij veel van de voornoemde aanbevelingen kan gedacht worden aan een gezamenlijk ontwikkeltraject; veelal met 'kleine' ondernemers zelf, praktijkdeskundigen zoals Arbeidsinspecteurs en dienstverleners zoals administratiekantoren.

- Organiseer vaker bijeenkomsten met 'kleine' ondernemers zélf of woon deze bij. Dus aanvullend op bestaande contacten met vertegenwoordigers van organisaties van ondernemers.
- Schakel vaker praktijkdeskundigen in en dienstverleners van kleine bedrijven.

1 Ons onderzoek

1.1 Opdracht

Het Nederlandse bedrijfsleven klaagt over hoge administratieve lasten, óók op het gebied van arbeidsomstandigheden ('arbolasten'). Vooral de administratieve verplichtingen waarvan het doel niet voldoende duidelijk is, worden als te hoog ervaren, zeker bij bedrijven tot 100 werknemers ('kleine bedrijven'). Voor het Ministerie van SZW aanleiding om in voorjaar 2003 een onderzoek te gunnen aan TNO Arbeid te Hoofddorp en BMVS Management Consultants te Zaltbommel.

Staatssecretaris Rutte (SZW) verwoordde de opdracht in een brief aan de werkgevers (d.d. 8 april 2003) als volgt: *"Ik neem deze klachten (over de hoge administratieve lasten) uiterst serieus en wil de administratieve lasten op arboterrein zoveel mogelijk verminderen. Een van de belangrijkste punten is dat ik zoek naar verbetering van de informatievoorziening over arbeidsomstandigheden (...). Binnen dit onderzoek wordt de bestaande arbowetgeving als uitgangspunt gehanteerd. Ik verwacht dat door verbeteringen op het vlak van de informatievoorziening, efficiencywinst te behalen is voor u als ondernemer. Ik wil weten waar u concreet tegenaan loopt als u naar informatie zoekt, als u deze informatie verwerkt en deze toepast. Wat zijn de problemen? Waar ziet u verbetermogelijkheden? Wat zou het voor u gemakkelijker maken? (...) Het gaat mij om goede arbeidsomstandigheden tegen zo laag mogelijke kosten."*

Bij dit onderzoek gelden voor SZW de volgende aannamen. Als we weten waaróm 'kleine' ondernemers 'arbo als last' ervaren, kunnen we het beleid verbeteren. Verbeteringen voor kleine bedrijven, tot circa 100 medewerkers, zijn in de regel ook goed voor grotere bedrijven. Als een 'kleine' ondernemer sneller bruikbare en betrouwbare arbo-informatie kan vinden, bespaart hij ⁵ tijd en geld. En als deze ondernemer, door betere informatie, beter inzicht heeft op arbobebied, worden de arbeidsomstandigheden beter en daalt het ziekteverzuim en het aantal WAO-ers in zijn bedrijf en heeft hij daardoor minder kosten.

1.2 Vraagstelling en aanpak

In ons onderzoek stonden twee met elkaar samenhangende onderzoeksvragen centraal:

1. Waarom ervaren werkgevers in met name bedrijven tot circa 100 werknemers 'last van arbo'? Wat betekent dit voor de arbo-informatie van en naar hen?
2. Welke van belang zijnde arbokennis en -deskundigheid ontbreekt in deze bedrijven? Hoe verwerven deze ondernemers arbo-kennis? Wat betekent dit voor de voor hen bedoelde arbo-informatie?

In opdracht van SZW is gekozen voor het voeren van groepsgesprekken met vooral 'kleine' ondernemers. Daarbij vormde de *bestaande wet- en regelgeving het uitgangspunt*. De nadruk lag op de 'last van arbo' en de mogelijke verbeteringen daarbij door arbo-informatie.

Wij hanteren in dit onderzoek de volgende definities: 'Kleine bedrijven' en 'kleine ondernemers' hebben circa 1-100 medewerkers ('fte'). Het *kleinbedrijf* heeft 1-10 fte.

⁵ Omwille van leesbaarheid schrijven we dit rapport in de mannelijke vorm.

Het '*midden en -kleinbedrijf (mkb)*' heeft tot 200 fte. '*Bedrijven*' zijn organisaties in zowel de *profit* als de *non-profit* sector.

De gesprekken, in groepsverband, met circa 350 'kleine' ondernemers zijn uitgevoerd van maart tot juni 2003. Daarnaast hebben wij gesproken met vertegenwoordigers van de Arbeidsinspectie, administratiekantoren, certificerende instellingen, kennisinstellingen, arbodiensten en brancheorganisaties. De groepen ondernemers waren samengesteld uit ondernemers uit één (homogeen) of juist verschillende branches (heterogeen). Bij de gesprekken met de 'kleine' ondernemers was vaak een beleidsmedewerker van SZW aanwezig. Dit werd zowel van ondernemerszijde als door de SZW'ers gewaardeerd.

Door deze opzet konden wij de opmerkingen en suggesties voor verbeteringen uit het ene gesprek, toetsen in het volgende gesprek. De tussentijdse resultaten bespraken wij regelmatig met medewerkers van SZW. Op basis daarvan konden wij de nadruk van het onderzoek voortdurend bijstellen en aanscherpen.

De ondernemers prezen steevast het door SZW genomen initiatief tot het onderzoek. De belangstelling voor deelname aan deze bijeenkomsten was groot. De realiteit bleek echter ook dat veel werkgevers op het laatste moment moesten afzeggen omdat het wel en wee in de eigen onderneming voorrang kreeg. In de opdracht stond 'arbo-informatie' centraal. In de vaak fel oplaaiende gesprekken ging het daarbij echter niet alleen over 'arbo' in preventieve zin, maar (vooral) ook over verzuim, WAO, personele vraagstukken. En óók over algemene overheidsinformatie en lasten vanwege diverse verplichtingen. Feitelijke vragen over specifieke onderdelen van de Arbowet en regelgeving⁶ bleken op deze manier niet te beantwoorden.

De gesprekken, voorafgegaan door een literatuuronderzoek en een 'best practice' analyse, plus het overleg met SZW vormen de basis voor dit rapport. Door de groeps gesprekken is een, naar onze mening representatief, beeld ontstaan van de 'arbo-beleving' van met name 'kleine' ondernemers: waarom ervaren zij last van 'arbo', wanneer en hoe zoeken zij naar arbo-informatie, welke steun ervaren zij of missen zij en welke verbeteringen zijn gewenst.

1.3 Opbouw van het rapport

In dit rapport beschrijven we in de twee volgende hoofdstukken (hoofdstuk 2 en 3) onze bevindingen naar aanleiding van vraag 1. Vraag 2 behandelen we in de hoofdstukken 4 en 5. In het laatste hoofdstuk staan onze aanbevelingen.

De 'arbo-beleving' van 'kleine' ondernemers proberen we zo goed mogelijk te omschrijven. We gebruiken daarom veel letterlijke citaten en door de ondernemers gebruikte woorden. Veel van hun opmerkingen (gevoelens, wensen) schrijven we in de ikvorm.

⁶ Bijv.: hoeveel kosten heeft u concreet vanwege het Arbobesluit gevaarlijke stoffen?

2 Kleine bedrijven: 'arbo' helpt mij niet

Onze eerste onderzoeksvraag was:

Waarom ervaren werkgevers in met name bedrijven tot circa 100 werknemers 'last van arbo'? Wat betekent dit voor de arbo-informatie van en naar hen?

Op grond van ons onderzoek trekken wij de volgende conclusie:

De 'kleine' ondernemer wil ondernemen. Hij wil daarom zuinig zijn op zijn mensen, ervaart daarbij echter nauwelijks steun en toegevoegde waarde door arbobeleid, maar wel lasten.

Deze conclusie onderbouwen we in twee hoofdstukken: in dit hoofdstuk ('arbo = geen toegevoegde waarde') en het volgende ('arbo = last').

In dit hoofdstuk staat het gevoel van 'niet geholpen worden door arbobeleid' centraal. Veel 'kleine' ondernemers ervaren beschermende wetgeving, zoals de Arbowet, als betutteling en belemmering (par. 2.1) en zien niet in dat arbobeleid hen zou kunnen helpen bij het verminderen van het verzuim (zie 2.2 t/m 2.4).

2.1 "Natuurlijk ben ik zuinig op mijn mensen"

Conclusie: Omdat een ondernemer wil ondernemen en daarom, vooral bij schaarste, zuinig moet zijn op zijn personeel ('goed werkgeverschap'), ervaart hij beschermende wetgeving (zoals de Arbowet) vaak als betutteling en belemmering.

De ondernemer wil ondernemen. En als ondernemer beseffen zij meestal dat zij zuinig moeten zijn op hun personeel. Dit 'goed werkgeverschap' is voor de ondernemer een tweede natuur, want anders krijgt hij een tekort aan menskracht. Hij heeft immers voor de bedrijfscontinuïteit personeel nodig en bij slecht beleid "ben ik mijn medewerkers zo kwijt aan de burens". Soms is het lastig om goed personeel te vinden: "Vaklui in onze branche zijn schaars". En bedrijven die tijdelijk veel mensen nodig hebben (bijvoorbeeld in de landbouw) ervaren beschermende regelgeving nogal eens als belemmering: "Waarom mag ik niet even een paar weken een stel Oost Europeanen inzetten om mijn oogst te redden?".

Natuurlijk beseffen de door ons gesproken ondernemers dat er her en der bedrijven zijn die het minder nauw nemen ('slecht werkgeverschap') en dat de wetgever dus handhavingregels (zoals de Arbowet) moet opstellen: "Het is slecht voor ons imago met van die 'Beun de Haas bedrijfjes' die zich van niets aantrekken." Maar veel van de door ons gesproken ondernemers ervaren de wet- en regelgeving als betutteling: de wet gaat uit van *slecht* in plaats van *goed* werkgeverschap. Daardoor voelen goede bedrijven zich belemmerd: "De goeie bedrijven worden lastig gevallen door arboregels die eigenlijk bedoeld zijn voor die Beun de Hazen."

2.2 "Arbo helpt niet: verzuim komt vooral door privé-omstandigheden"

Conclusie: Het verzuim binnen kleine bedrijven is veel lager dan in grotere bedrijven. Veel ondernemers gaven aan dat het verzuim binnen hun bedrijf vooral ontstaat door privé-omstandigheden. Omdat kleine bedrijven weinig verzuim heeft en omdat men het verzuim vooral relateert aan privé-omstandigheden, ziet men vrijwel geen verband tussen 'werk en verzuim': 'betere arbeidsomstandigheden' leiden in hun ogen niet direct tot 'minder verzuim'.

Het verzuim in kleine bedrijven is veel minder dan in de grotere bedrijven. In 2002 was het percentage ziekteverzuim (ex. verlof vanwege zwangerschap en bevalling) in bedrijven tot 10 medewerkers 3,1%. In bedrijven van 10 tot 100 medewerkers lag dit op 4,5% en in de bedrijven met méér dan 100 medewerkers was het verzuim 6,6%.

De reden voor het véél lagere verzuimpercentage in kleine bedrijven wordt door deskundigen vooral verklaard uit 'sociale controle'. Kleine bedrijven kennen sterke sociale controle en korte communicatielijnen. Als medewerker kan je jezelf minder snel 'drukken'. Als collega's spreek je elkaar sneller en gemakkelijker aan. De baas ziet direct de toegevoegde waarde per afzonderlijke medewerker en zal daarom eerder ingrijpen bij verzuim.

Een andere reden voor het lagere verzuim binnen kleine bedrijven wordt vaak in verband gebracht met 'onderregistratie' van het kortdurende verzuim. Dit vanwege het ontbreken van een professionele afdeling personeelszaken binnen het mkb 'die al het verzuim keurig bijhoudt en doorgeeft aan derden'.

In de beleving van de door ons gesproken ondernemers komt het verzuim en de instroom in de WAO vrij vaak door privé-omstandigheden: met name door sportletsels, recreatie, echtscheidingen en overlijden van naasten. Men geeft aan weinig grip te hebben op 'verzuim door privé-omstandigheden'. Men verwijt dit veelal aan 'negatief gedrag'. Men zou daar graag bij geholpen willen worden.

Volgens menigeen leveren slechte arbeidsomstandigheden slechts een enkele keer verzuim op.

Een bijeenkomst met vijftien slaggers. Men geeft aan de RIE (= de binnen de Arbowet verplichte risico-inventarisatie en -evaluatie) als een puur administratieve handeling te beschouwen, zonder consequenties voor aanpassingen in het omgaan met gevaarlijke situaties. De werkelijke verzuimkosten zitten volgens hen in het ziekmelden als gevolg van privé-situaties, en kunnen niet worden opgelost door nog veiliger snijmachines en een advies daartoe in een RIE.

Zeven landbouwers bijeen; 1-5 fte per bedrijf. Een van hen: "Goed dat er bescherming is tegen onveilige machines en lawaaioverlast. Het eruit sjoeren van allerlei afval blijft echter gevaarlijk. Je haalt dan al snel een beschermingskap eraf. (...) Vooral op het einde van het seizoen zie je hier in de polder dan nog wel eens iemand met een lamme arm. Dan is de werkdruk teveel opgelopen."

2.3 "Arbobeleid is vooral afgestemd op de grotere bedrijven"

Conclusie: De Arbowet eist een *beleidsmatige* aanpak binnen bedrijven. Daardoor zullen betere arbeidsomstandigheden ontstaan en daardoor minder verzuim en WAO-instroom. De basis van de *beleids*cyclus wordt gevormd door een *risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE)* en een daarop gebaseerd Plan van Aanpak. Deze manier van denken wordt door veel 'kleine' ondernemers ervaren als 'prietpraat van deskundigen', misschien nog wel bruikbaar in grotere bedrijven, maar in ieder geval niet bij hen.

De Arbowet vereist bepaalde deskundigheid in de bedrijven. Binnen kleine bedrijven is dat veel minder gemakkelijk te organiseren dan in grotere bedrijven (zie ook par.4.1.):

Winkelier, 4 fte: “Ik ben ondernemer geworden. Géén psycholoog, EHBO-er, brandweerman, sociale zekerheidsdeskundige, dokter, maatschappelijk werker, ... Volgens de wet moet ik van alles zijn om mijn werk te kunnen uitvoeren. Dit hou ik niet vol.”

Vanuit de wet geredeneerd vormt de RIE de basis van een *beleidscyclus*, gevolgd door een plan van aanpak, uitvoering van dit plan en een nameting op bereikte resultaten. Desgewenst volgt dan een bijstelling van het beleid en ontstaat een nieuwe beleidsronde. De praktijk binnen kleine bedrijven blijkt weerbarstiger en niet geheel volgens de lijnen van deze 'ideale' beleidsvorming te lopen.

Een aantal ondernemers weet niet waar hun collega's het tijdens de bijeenkomsten over hebben als ze de RIE noemen:

Een toeleverancier van installaties in de bouw met 30 fte: “Jullie hebben het over een RIE, maar wat is dat? Moet ik die dan ook hebben?”

Advocatenkantoor met 4 fte: “3 Jaar geleden kwam opeens een arbodokter langs om te kijken of de computers goed stonden.” *Dat die handeling in het kader stond van een RIE is hem onbekend:* “Ik weet eerlijk gezegd niet wat een RIE is en of ik die nu wel of niet heb.”

Hoe groter het bedrijf, hoe vaker men meestal wel weet wat de RIE is. Ook dan heeft men echter niet het gevoel dat de RIE hen helpt bij het verminderen van verzuim.

2.4 “Arbobeleid geeft mij geen toegevoegde waarde”

Conclusie: De door ons gesproken ondernemers weten dat goede arbeidsomstandigheden gewenst zijn. 'Arbo' is in hun beleving echter iets héél anders: het roept negatieve associaties op met het moeten registreren en leveren van allerlei bedrijfsinformatie en de verplichte aansluiting bij een arbodienst. Men ziet slechts kosten, niet te beïnvloeden situaties en ervaart géén steun en toegevoegde waarde van de arbodienst of de verplichte RIE.

2.4.1 “Arbo helpt mij niet”

'Kleine' ondernemers erkennen veelal het belang van gezonde en veilige arbeidsomstandigheden. Het begrip 'arbo' roept echter allerlei, vooral negatieve, associaties op. 'Arbo' heeft blijkbaar in hun beleving niets van doen met gezonde en veilige omstandigheden. 'Arbo' is een beladen begrip en maakt bij hen veelal deel uit van één geheel. Van alles wat *moet* van 'de overheid' bij ziekteverzuim, WAO en veiligheid. Van alles wat veel kost. In die beleving valt soms het onderscheid weg tussen (de eisen van) de rijksoverheid, de lagere overheden en private partijen en zelfs de eigen werknemers: het zijn allen eisende partijen (zie ook par.3.2).

Grafisch bedrijf, 20 fte: “Ons bedrijf heeft zich eigenlijk bij arbo 'neergelegd'. Wij plegen een minimale investering in arbo.” (...) “Met aandacht voor ziekteverzuim en arbeidsomstandigheden is overigens niets mis.” (sic!)

Drukkerij, 90 fte: “Mijn arbolasten zitten niet zozeer bij de informatieverwerking, maar vooral in de toepassing. Dus een nieuwe productielijn, terwijl de oude economisch gezien nog niet is afgeschreven. De wetgeving eist dit van mij en biedt ruimte voor 'zeurpieten' binnen mijn bedrijf om van alles en nog wat te eisen aan verbeteringen. (...) Zo kreeg één iemand een in hoogte verstelbaar bureau. Even later eiste een hele groep hetzelfde. (...) Nu twee jaar later hebben ze allemaal een nieuw bureau, maar blijkt het in hoogte verstellen helemaal niet te worden toegepast.... Ik had het net zo goed kunnen doen met klossen onder het bureau.”

Veel partijen willen omvangrijke en vaak bijna dezelfde bedrijfsinformatie van de ondernemer. Voor 'kleine' ondernemers is het verschil met wettelijke verplichtingen lang niet altijd duidelijk.

Een inspecteur van de Arbeidsinspectie: "Inrichting van werkplaatsen? Daar worden ondernemers helemaal gestoord van. Ze hebben met tal van diensten te maken die allemaal hun eigen eisen stellen en verlangen dat de ondernemer precies volgens het eigen format van de betreffende dienst allerlei zaken invult. (...) Nu zitten grondstoffenlijsten in wel vijf documenten van vijf verschillende diensten...!"

Een landbouwer met 1,5 fte: "Er kwam iemand van de Arbo, maar nu je het mij vraagt, weet ik eigenlijk niet of het de arbodienst was of iemand van het grootwinkelbedrijf waar ik aan lever. (...) Ik heb te maken met wel vijf certificaten en allemaal eisen zij van mij naleving van de Arbo en daarnaast nog heel veel. (...) Mijn administratiekantoor houdt dat allemaal bij. Ik word anders helemaal gek van al die informatie."

2.4.2 "De RIE helpt mij niet"

Het merendeel van de gesproken ondernemers is bekend met de verplichtingen rond de RIE, maar geeft aan die verplichting als een grote administratieve last te ervaren die weinig toegevoegde waarde heeft en "€2000 heeft gekost vanwege slechts één handtekening van onze arbodienst". Een bureaucratische handeling met als resultaat een rapportage die in een bureaulade verdwijnt.

Bedrijfsleider bouwonderneming, 50 fte: "De RIE is nu ingevoerd in de hele bedrijfskolom. Ook de architect moet er rekening mee houden. Ik zie echter steeds vaker dat zij kopietjes maken van een ooit uitgebrachte en door de arbodienst geaccepteerde RIE. Dus dit is slechts bureaucratie en leidt niet tot daadwerkelijke verbeteringen van de arbeidsomstandigheden."

Verder speelt dat de vele standaard RIE's (waar de meeste 'kleine' ondernemers gebruik van zeggen te maken) irritatie wekken omdat zij onvoldoende aansluiten op het eigen bedrijfsproces en er geen oplossingen worden geboden voor de feitelijke of ervaren risico's in het werk.

Bouwbedrijf, 30 fte: "Dan moeten we invullen hoe onze lactatieruimte is ingericht. Dat levert veel irritatie op: 'wat is dat dan?' en 'we zijn hier met 30 mannen... Hoezo een ruimte waar vrouwen borstvoeding kunnen geven?'"

Tien winkeliers in een middelgrote stad gaven tijdens een bijeenkomst aan dat het grootste risico in hun werk komt door klantcontacten (agressie, diefstal, roof, veeleisende klanten). Daardoor melden hun medewerkers zich regelmatig ziek. In de RIE werd volgens eigen zeggen geen aandacht gegeven aan de klantsituatie.

Zelfs wanneer de arbodienst helpt bij het invullen van de RIE (wat een uitzondering is), geeft het invullen problemen omdat de arbodienst niet genoeg weet van het bedrijfsproces.

Ook het effect van de RIE is niet voor alle 'kleine' ondernemers zichtbaar. Slechts een enkeling ziet de RIE als een instrument dat hen bewust heeft gemaakt van de risico's in het bedrijf. En dus daarmee een *begin* van beleidsvorming. Daarbij merkten zij echter direct op dat de risico's via de RIE wel *gesignaleerd* en *vastgelegd* zijn, maar dat de aanpak, dus de gewenste *verbetering*, een heel ander verhaal is.

De aanpak van risico's blijkt soms zo duur, dat ze op korte termijn niet te realiseren zijn.

Machinebouwer, 20 fte: "Die RIE maakt mij bewust van de risico's die voorkomen in mijn bedrijf. Maar ik kan die risico's niet zo maar een-twee-drie aanpakken! Weet je wel wat het kost als ik iets in de werkplaatsen moet aanpassen? Dat kan wel in de tienduizend euro lopen. Dus kies ik voor het oplossen van kleine risico's die niet veel geld kosten."

2.4.3 "De arbodienst helpt mij niet"

Arbodiensten zijn er primair gekomen vanwege 'arbozorg'; daardoor moet ziekteverzuim worden voorkómen en beperkt. Dus een beoogd *partner* voor de ondernemer en zijn mensen. 'Kleine' ondernemers associëren tijdens onze interviews 'arbo' echter vrij vaak in negatieve zin met "Je bedoelt de arbodienst?". De arbodienst blijkt in hun optiek volstrekt *géén rol* te spelen bij het *voorkómen* van verzuim: hun arbodienst komt pas in beeld als een medewerker 'opeens' langer ziekteverzuim heeft dan pakweg 5 weken. Dan moeten allerlei paperassen worden ingevuld ('Wet verbetering Poortwachter'); dan blijkt 'dat je zelf ook nog veel werk moet verrichten en dat je zelfs ook nog een rekening krijgt voor allerlei werkzaamheden die ze kennelijk voor je hebben verricht'.

De arbodienst is in die beleving duidelijk *géén partner*, *niet* de bron waar je hoort hoe je jouw bedrijfsprocessen kan verbeteren en waardoor het gezond werken is. De arbodienst is veel meer een door de overheid verplicht gestelde kostenpost die 'iets doet' als een medewerker zich ziek meldt. Dus veel meer een soort sociale zekerheidsinstelling.

Handelsfirma, 15 fte: "Ze kunnen me hooguit vertellen hoe je het reïntegratierapport moet invullen en welke procedures er nog in het verschiet liggen. (...) Iedere minuut brengen ze dan wel in rekening!"

Administratief bedrijf, 10 fte: "'DE Arbo' is veel verplicht gedoe en geldklopperij!"

Op deze negatieve ervaringen en beeldvorming zijn natuurlijk allerlei nuanceringen aan te brengen. Zo weten (kleine) ondernemingen, waar forse arborisico's aanwezig zijn, vaak heel goed wat het nut is van een beheerssysteem (ter voorkoming van bijvoorbeeld valgevaar of het veilig omgaan met gevaarlijke stoffen). In die situatie kan 'arbo' en daarmee ook de arbodienst nog wel eens een positievere associatie krijgen en in ieder geval *óók* worden vereenzelvigd met *preventie*.

Drukkerij, 90 fte: "Over mijn huidige arbodienst ben ik tevreden: zodra er iemand ziek is, handelen ze dat keurig af en ik betaal voor elke dienst waarvoor ik ze heb ingeschakeld. (...) De arbodienst is er bij mij puur voor de zieken: met arbobeleid en preventie hebben zij niets van doen."

In de grotere bedrijven speelt de macht van het getal een rol: je kan als 'grotere' ondernemer eisen stellen en eventueel overstappen naar een andere arbodienst. Bij kleinere bedrijven is dat moeilijker en concurrentie tussen arbodiensten blijkt dan weg te vallen:

Een bijeenkomst met directeurs van een tiental kleinere kinderdagverblijven (tot circa 20 fte) in de Randstad: Het blijkt dat deze organisaties niet in staat zijn om naar een andere arbodienst over te stappen. Andere arbodiensten vinden het, zo hebben deze

directeuren ervaren, blijkbaar niet interessant om een passend aanbod te doen voor zo'n klein bedrijf.

Enkele managers van verschillende arbodiensten bevestigen deze ervaring van 'kleine' ondernemers. Kleine bedrijven zijn voor een arbodienst commercieel én inhoudelijk gezien niet interessant. Mantelcontracten op brancheniveau en mengvormen met verzekeringsproducten zien arbodiensten wél zitten.

De professionals van arbodiensten kunnen, zo zeggen zij, nimmer regelmatig alle kleine bedrijven bezoeken; per definitie is het contact met vooral de kleinste bedrijven vooral een 'administratief contact' in plaats van een 'persoonlijk contact'. De professional van de arbodienst kan zich natuurlijk ook veel gemakkelijker verdiepen in de bedrijfsspecifieke materie van één groot bedrijf dan dat van honderden kleine bedrijven.

Organisaties waar de arborisico's minder groot zijn (of in ieder geval als zodanig door de ondernemer worden ervaren) zien de arbodienst slechts als een soort 'verzekeraar bij ziekte waar je niet van verzekerd bent'. Hoe komt dat?

Kleine bedrijven hebben veelal een laag verzuim. Langdurig verzuim komt relatief zelden voor. Maar als het verzuim 'opeens' langer duurt dan verwacht, moeten ondernemers 'opeens' allerlei administratieve handelingen verrichten en hebben ze 'opeens' te maken met de arbodienst en mogelijk het UWV. Op dat moment verwachten zij steun. Zij hebben er immers al jaren voor betaald en zien de arbodienst als een soort *verplichte verzekeringsvorm* met de daarbij passende ondersteuning in noodsituaties.

Administratieve organisatie, 4 fte: "Ik ben al zo'n 7 jaar verplicht aangesloten bij de arbodienst. Nu voor €150 per werknemer. Onlangs heb ik ze voor het eerst ingeschakeld bij een langdurig verzuimgeval. Ondanks al mijn telefoontjes, kreeg ik slechts tweeregelige antwoordbriefjes terug. Ze hebben mij niet geholpen.(...) Ik kreeg nu zelfs van de UWV een boete van €200 omdat ik 8 dagen te laat was met een formulier."

Tijdens de bijeenkomsten bespeurden we overigens wel her en der waardering voor een andere benadering; een werkwijze waarmee binnen de wereld van arbodiensten wordt geëxperimenteerd. Voor alle bedrijven op een bedrijvenpark wordt soms een mantelcontract gesloten. En ook binnen een aantal branches zijn mantelcontracten; soms gekoppeld aan een arboconvenant. Naast voordelen zien ondernemers ook nadelen. De ondernemer hoeft niet zelf aan de slag om een contract op te stellen en er is kans op kwantumkorting. Maar dit hoeft nog steeds niet te betekenen dat de arbodienst ervaren wordt als een partner of dat de arbodienst actiever wordt op preventief vlak. De koppeling van zowel preventieve als curatieve arbodienstverlening aan een inkomstenverzekering spreekt 'kleine' ondernemers ook wel aan, omdat het precies refereert aan de verzekeringsgedachte die men sowieso verwacht van de arbodienst. O.a. Achmea biedt zo'n totaalpakket, waardoor ondernemers waarschijnlijk nog steeds evenveel betalen, maar wel een beter gevoel hebben over het nut van arbodienstverlening.

2.5 Wensen van 'kleine' ondernemers

- Ik heb behoefte aan wetgeving die het ondernemen in een klein bedrijf als uitgangspunt neemt, mij helpt bij het krijgen en hebben van personeel en gebaseerd is op goed werkgeverschap.
- Ik wil dat mijn werknemers financieel verantwoordelijk zijn voor het verzuim dat buiten mijn invloedssfeer ligt.
- Ik wil steun (advies en informatie) bij het omgaan met 'ongrijpbaar gedrag' (psychosociale problematiek) van medewerkers.
- Ik wil Arbo-wetgeving die passend is voor mijn kleine bedrijf en aansluit op mijn bedrijfsproces.
- Ik wil afschaffing van de RIE-verplichting, want die levert mij immers geen lager verzuim op.
- Ik wil vereenvoudiging en verbetering van de registratieverplichtingen: éénmalig registreren en aanleveren aan één adres.
- Ik wil afschaffing van de verplichte aansluiting bij een arbodienst want die kost mij slechts geld.

3 Kleine bedrijven: 'arbo' kost tijd en handenvol geld

In dit hoofdstuk vervolgen we de onderbouwing van de eerder, begin hoofdstuk 2, geformuleerde conclusie. We gaan in op de vraag waarom arbo ervaren wordt als last en kostenpost. Dit heeft te maken met het gevoel van 'tegenwerking en in de steek te worden gelaten'. Er is een 'ongemakkelijk gevoel' en 'veel onzekerheid of ik alles wel goed doe'. Naast deze *beleving* van last, is er ook een *daadwerkelijke* lastenpost: men betaalt véél voor arbo.

3.1 "Overheid: help me!"

Conclusie: De 'kleine' ondernemer ervaart de overheid veelal niet als partner, maar als opponent. Hij voelt arbo als last: "Arbo is alles waar de overheid me mee lastig valt zodra ik personeel heb." En: "De overheid verzint allerlei fraaie dingen, maar bedenkt niet hoe dat uitpakt bij een 'kleine' ondernemer." Vóór 1994 was de Arbeidsinspectie naast handhaver óók adviseur. De arbo-adviesfunctie ligt nu formeel bij de arbodienst. Veel 'kleine' ondernemers verlangen nu weer terug naar vroegere tijden.

De redenering die we vaak hoorden luidt als volgt: 'Arbo' = alles wat *moet* van 'de overheid' bij ziekteverzuim, WAO en veiligheid. Van alles wat veel kost.

De overheid stelt, in de ogen van tal van onze gesprekspartners, soms absurde eisen:

Zeven landbouwers bijeen; 1-5 fte per bedrijf. Een van hen: "Onzin dat ik boerenzonen van 14, 15 jaar niet op een wiedbed achterop de machine mag hebben. Zij liggen daar veilig en zijn al van jongs af aan gewend aan tractoren en andere apparaten. (...) Kijk, ik vind het logisch als je dit verbiedt aan stadsjochies die nog nooit zo'n apparaat hebben gezien. (...) Waarom geen praktische logische regelgeving op dit vlak? (...) Ik kan nu slecht aan personeel komen met al die eisen."

Installatiebedrijf, 9 fte: "Op deze manier, met die arbo, kom ik niet meer aan ondernemen toe. De overheid maakt mijn bedrijf kapot!"

In deze rol wordt de overheid ervaren als opponent en niet als partner ⁷.

Bij 'partner' denkt men aan het volgende: 'ze snappen wat nodig is binnen mijn bedrijf', 'ze zien dit soort bedrijven vaker van binnen', 'die vent helpt mij aan rendement' en 'ze staan met raad en daad klaar als ik ze nodig heb'. Ofwel: 'partners leveren mij geld op!'. Bij 'opponent' speelt het tegenovergestelde gevoel: 'ze willen alleen maar geld zien, uurtje = factuurtje', 'een beetje service zit er niet in', 'ze zitten me bij het minste of geringste dwars' en 'als ik ze nodig hebt, zijn ze er niet'. Ofwel: 'opponenten kosten mij geld!'.

De ondernemers, vooral uit het kleinbedrijf (1-10 fte), zitten regelmatig met de handen in het haar: men snapt in veel situaties niet wat wel of niet wettelijk verplicht is. Men verwacht dan een overheid als partner: deze partner denkt mee, staat dichtbij, luistert en *vertelt* hoe het moet en geeft suggesties voor mogelijke verbeteringen en effectvolle oplossingen (in plaats van door te verwijzen naar een andere informatiebron). Onder-

⁷ 'Partner' of 'opponent' zijn natuurlijk uitersten en de werkelijkheid is genuanceerder. In dit verslag gebruiken we echter deze aanduiding om scherp te krijgen welke instanties en dienstverleners bij de mkb-ondernemer favoriet zijn of juist niet en wat daarbij meespeelt in zijn optiek.

staand geven we aan wat 'kleine' ondernemers verwachten van de overheid in het algemeen en SZW specifiek. Tevens citeren we, ter bevestiging, enkele andere gesprekspartners.

Wensen: overheid = partner	Typerende uitspraken van 'kleine' ondernemers en enkele andere gesprekspartners
<p>Helpende, adviserende overheid. Korte communicatielijnen. Zichtbare, 'persoonlijke' overheid die met jou in gesprek gaat. Combineer handhaven én adviseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Als ik een nieuwe productielijn wil opzetten, heb ik me natuurlijk te houden aan bepaalde eisen. Maar welke eisen dat dan zijn, moet ik zelf zien te ontdekken. De een zegt dit en de ander dat. Ik verwacht dan dat de overheid mij helpt: niet met het wijzen op allerlei regeltjes, maar met meedenken vanuit die productielijn en het belang van mijn bedrijf." • "De Arbeidsinspectie kwam niet met oplossingen: ze gaven slechts aan wat de problemen waren." • "Informatie verspreiden doen ze volop, maar dat is iets anders dan mijn vragen beantwoorden." • "Ik wil geen antwoord maar een oplossing. Dus help mij en geef me niet weer een doorverwijzing naar weer een andere informatiebron."
<p>Overheid: aanvaard bepaalde risico's</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Totale risicobeheersing is onmogelijk. Dan zou je ook niet meer auto mogen rijden. Ik snap dus niet dat de overheid beleid maakt met als uitgangspunt dat er nul ongevallen in een bouwbedrijf plaatsvinden." • <i>Hotelier, 42 fte</i>: "De wet- en regelgeving bij onregelmatig werken is veranderd en daardoor raakt het dag- en nachtritme van mijn werknemers nog meer verstoord. Eerst mochten ze 5 nachten werken en dan 2 dagen vrij zijn. Nu is het 2 nachten werken, weer een paar dagdiensten en wat vrij: mijn mensen komen nu niet helemaal meer in het ritme. Maar ja: dat moet van de Arbeidsinspectie!" • "Belachelijk dat ik in mijn kantoor met een handjevol medewerkers óók een noodhulpsysteem ('BHV') moet hebben met apart opgeleide mensen. Alsof we er niet direct uitrennen als het gaat fikken."
<p>Coördinerende overheid. Veel ruimte voor ondernemen. Minder regels. Niet betuttelen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Laat de verschillende partijen, zoals Brandweer, Keuringsdienst van Waren en de Arbeidsinspectie, eerst zelf uitzoeken wat van toepassing is, alvorens mij lastig te vallen. Nu stellen ze regelmatig tegenstrijdige eisen: de vloer moet glad en proper zijn of juist minder glad; de nooddeur moet naar buiten open, maar dit mag weer niet vanwege de voetgangers die aan de andere kant passeren!" • "Ik heb met zoveel conflicterende regelgeving te maken (ik heb met 9 ministeries van doen). Ik weet echt niet waar ik allemaal aan moet voldoen." • "Schaf alsjeblieft niet zoiets als een landelijk werkend bouwbesluit af. Daarin staat alles exact en misschien wel te precies geregeld, maar zonder zo'n landelijke regeling verzinnen straks allerlei lokale overheden elk afzonderlijk hun eigen regels en dan zijn we nog verder van huis!" • Een brancheorganisatie: "Zorg voor een goeie mix tussen regulering en deregulering. (...) Het terugdringen van de formele regelgeving verhoogt de informele regelgeving. Daar word je gillend gek

van. Alle branches ontwikkelen hun eigen informele regelgeving: totale wildgroei!”

- Een Arbeidsinspecteur: “Beleid over seksuele intimidatie is typisch zo’n onderwerp dat in een specifiek soort organisaties aan de orde is, maar in een groot aantal, vooral kleine, bedrijven niet. Dus afschaffen als algemene categorie die in iedere RIE moet terugkomen.”

Ga uit van goed werkgeverschap. Overheid: straffen én belonen. Handhaven op output

- “Ga er vanuit dat ik zuinig ben op mijn mensen: zolang ze goed presteren wil ik ze echt niet kwijt door ziekte of een ongeval. En als ze na een aantal goeie jaren toch pech hebben, zet ik ze echt niet direct op straat. Dus val me dan niet lastig met van alles en nog wat en vertrouw me.”
- “Als ik in de fout ga, waardoor anderen ziek of gebrekkig worden of dood gaan, moet je me flink straffen. Terecht. Maar beloon me dan ook als ik normaal of goed mijn best doe!”
- Een Arbeidsinspecteur: “Werktijdenwetgeving is niet meer van deze tijd. Per bedrijfstak zijn weer andere subregeltjes. Zelfs voor ons is het niet te volgen. Laat staan voor de ondernemer zelf. Waarom moeten al die werktijden worden bijgehouden en moet dat ook weer gecontroleerd worden? Waarom niet één simpele regeling en dan handhaving op extremen? Dat is toch prima achteraf te controleren op basis van de salarisadministratie. (...) We moeten een registratie pas verplicht stellen bij een geconstateerde overtreding. Zoals bij geluidsoverlast: pas na overtreding gaan we nauwkeuriger meten.”
- “De overheid is erg gefocust op het instrument en de procedure. Het resultaat, namelijk betere arbeidsomstandigheden, dáár zou men primair in geïnteresseerd moeten zijn.”

De Arbeidsinspectie wordt door ‘kleine’ ondernemers, als onderdeel van de overheid, negatief ervaren. In de rol van ‘handhaver’ is dat ook niet zo vreemd. Veel ‘kleine’ ondernemers verlangen echter weer terug naar de periode van vóór 1994. Toen werd er, in hun beleving, door een deskundige inspecteur óók verteld wat er moest worden verbeterd en hoe je dat het beste kon doen. Dus handhaving en advies in één deskundige hand. Menig ondernemer pleit voor een terugkeer naar die situatie: de Arbeidsinspectie die je óók helpt. Een wens die overigens óók speelt bij arbeidsinspecteurs zelf. Dat bleek tijdens twee groepsbijeenkomsten met totaal 12 inspecteurs...⁸.

3.2 ‘Minder arbo-jungle zou prettig zijn’

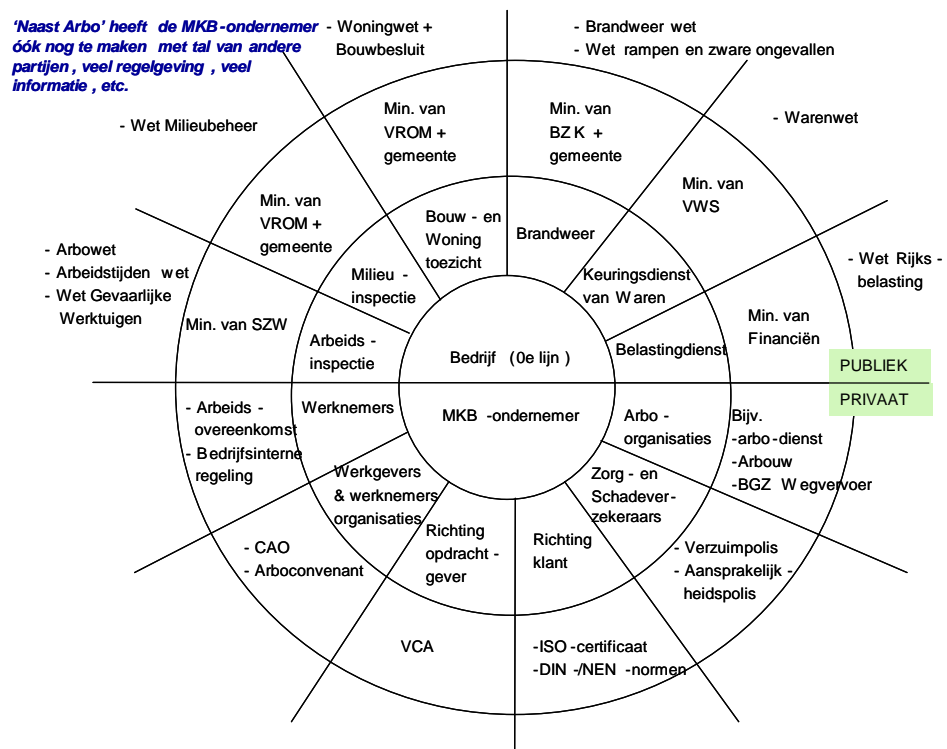
*Syp minder
‘arbo-
jungle’*

Conclusie: Het ‘terugtrekken’ van de overheid wordt ervaren als nuttig, maar pakt op arbogebied negatief uit voor veel kleine bedrijven. “Het is een arbo-jungle geworden met tal van publieke en private partijen, die allemaal arbo-informatie verspreiden en op mijn geld uit zijn”. De ‘kleine’ ondernemer voelt zich overspoeld met informatie, weet

⁸. In Bijlage A staan een aantal uitspraken van deze arbeidsinspecteurs. De in 1994 gemaakte ontkoppeling tussen handhaving en advies is redelijk uniek: in de meest landen gaan handhaving en advies over arbeidsomstandigheden in één hand. En ook in eigen land is het een gebruikelijke koppeling. Kijk bijvoorbeeld naar de politie: ‘oom’ agent waar je hulp van krijgt en dat ook verwacht, alsmede de agent waarvan geëist wordt dat hij delicten aanpakt

vaak niet waar hij iets kan vinden, wat *wettelijk verplicht* is ('dit moet'), wat een vrijblijvend advies is ('dit mag, maar hoeft niet') en wat hij moet doen bij tegenstrijdige adviezen van deskundigen.

De marktwerking en deregulering heeft in de ogen van vooral de 'kleine' ondernemer juist geleid tot 'véél overheid'. Die zogenaamde 'overheid' betreft dan diverse overheidsinstellingen én private partijen, zoals UWV, arbodienst, brandweer, bouw- en woningtoezicht, milieudienst, Keuringsdienst van Waren⁹, CBS en registratie ten behoeve van een ISO-certificering die allemaal 'arbo-achtige' eisen stellen op grond van diverse wetten en publieke afspraken¹⁰.



In dit schema zijn ter illustratie diverse partijen in kaart gebracht. Vanuit het perspectief van 'de arbo-informatie zoekende ondernemer', zorgen al deze 'overheden' ervoor dat de 'kleine' ondernemer door de bomen het bos niet meer ziet en niet meer weet wat wettelijk verplicht is of een vrijblijvend advies. Hij voelt zich in de steek gelaten, op kosten gejaagd en vaak per saldo minder geïnformeerd en geholpen dan vroeger. Zolang de 'kleine' ondernemer géén arbo-informatie nodig heeft, ervaart hij weinig last. Dat wordt anders als 'iets' plaatsvindt of dreigt te gebeuren. Zoals: er vindt een ongeval plaats; hij krijgt een boete vanwege de WAO; er komt een controleur langs. Dan heeft hij plotseling informatie en advies nodig. Hij gaat hapsnap zoeken en kan het dan niet snel vinden. Hij heeft dan het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd in 'een jungle van publieke en private partijen die een belang hebben bij arbo'. Dan ervaart hij een 'arbo-jungle', één geheel van alle publieke en private partijen die

⁹ Vormt sinds kort, samen met de Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees, één organisatie: de Voedsel en Waren Autoriteit.

¹⁰ Naast de Arboret staat bijvoorbeeld ook in de Kernenergiewet, Bestrijdingsmiddelenwet en de Wet op de gevaarlijke werktuigen regelgeving over arbo.

hem dwingen tot naleving op grond van allerlei wettelijke plichten en private afspraken.

Wijnhandel, 4 fte: "We zijn een kleine onderneming. Het is ongelooflijk hoeveel partijen wij over de vloer krijgen. De arbodienst, inkopers, inspectie namens de horecawet of namens het convenant verpakkingen. Bij de grote jongens controleren ze het op papier. Zeker weten. Bij ons komen ze elke keer langs!"

Installatiebedrijf, 40 fte (onderdeel van groter concern): "Nu moeten we ieder kwartaal informatie over ons verzuim aan het CBS geven. Onze arbodienst verzamelt die gegevens ook en ook onze afdeling P&O op het hoofdkantoor. Waarom niet één systeem van informatie leveren?"

Bijeenkomst met 15 slaggers: Men vindt de daadwerkelijke RIE-kosten te hoog, maar lang niet zo hoog als de administratieve lasten die men ervaart vanwege het aanleveren van allerlei informatie aan de Keuringsdienst van Waren.

Een transportondernemer, 60 fte, over het UWV: "Een medewerker heeft 3-4 jaar geleden een paar maanden bij me gewerkt. Het UWV neemt nu contact met me op over het aantal uren dat deze persoon toen heeft gewerkt en ziek was. Zij hebben deze info nodig voor het bepalen van de uitkering. Dan vraag ik me af: heeft het UWV die info niet zelf in hun systemen staan? Nu moet IK het archief in en dat kost me extra tijd!"

In deze 'arbo-jungle' blijkt het mogelijk dat de marktpartijen de Arbo-wet anders interpreteren dan beoogd. In de wet staat dat een geactualiseerde RIE nodig is als er grote veranderingen hebben plaatsgevonden in de bedrijfsvoering (bijvoorbeeld een verbouwing of een nieuwe productielijn). De huidige praktijk is echter dat marktpartijen van ondernemers verlangen dat iedere 3 of 4 jaar een nieuwe RIE wordt gemaakt. Daarbij verwijzen ze naar de wet, terwijl dat er helemaal niet in staat. Dan lijkt 'arbo' te zijn verworpen tot 'veel geld verdienen'.

Een landbouwer met 1,5 fte: "Ik ben pas geleden bezig geweest met een RIE. Dat moest weer. Hij zei dat het weer nodig was. Drie, vier jaar geleden heb ik er ook een gemaakt. Samen met mij vulde zo'n man van de Arbo hele lijsten in. Terwijl ik denk: richt je op die machines en niet op allerlei onzin die hier helemaal niet aan de orde is. Dit kost alleen maar geld en tijd."

Menig ondernemer heeft het tegen ons over tegenstrijdigheden in de wet waar hij last van heeft. Welke tegenstrijdigheden het feitelijk zijn werd ons niet duidelijk: praat men elkaar na of zijn er inderdaad veel tegenstrijdigheden?

Vleesverwerkend bedrijf, 25 fte: "Ik heb het écht meegemaakt dat ik van de Arbeidsinspectie te horen kreeg dat een bepaalde deur in het bedrijf altijd open moest staan als een vluchtweg naar buiten. Maar dat bij een controle van de brandweer gezegd werd dat die deur juist altijd dicht moest. Ik ben toen zelf gaan zoeken of die deur nu open of dicht moet. Weet het nog altijd niet wat het beste is! Nu gaat het 'maar' om een deur, maar ik weet zeker dat er nog veel ingewikkeldere zaken zijn die die ministeries niet met elkaar afstemmen."

Via het Ministerie van Economische Zaken is in voorjaar 2003 een 'meldpunt tegenstrijdige regels' opengesteld. Te verwachten is dat via dit meldpunt meer concreet inzicht zal ontstaan op wat feitelijk tegenstrijdig is.

3.3 “Arbo kost mij gewoon erg veel euro’s”

Conclusie: Bij arbo-lasten gaat het niet slechts over gevoel, maar ook over ‘harde euro’s’. De ondernemer betaalt op verschillende fronten aan ‘arbo’.

Alle bedrijven die één of meer medewerkers in dienst hebben, zijn wettelijk verplicht informatie op het gebied van arbeidsomstandigheden te verstrekken. Het gaat dan om het verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en verstrekken van gegevens. Dit leidt tot administratieve arbolasten. Bij 100% naleving van de wet door alle ondernemers in heel Nederland zouden de arbokosten alleen al op administratief gebied oplopen tot jaarlijks 1,042 miljard euro¹¹. De administratieve arbolasten voor uitvoering van de Arbowet 1998 zijn circa 0,5 miljard euro. Met name de uitvoering van de verplichte risico-inventarisatie en –evaluatie (RIE) en het daarmee samenhangende Plan van Aanpak vormen een hoge kostenpost¹².

Administratieve arbolasten door Arbowet en uitvoering RIE bij 100% naleving.

	Mkb bedrijven: 1-9 fte	Mkb bedrijven: 10-99 fte	Alle bedrijven: > 100 fte
Totale administratieve lasten Arbowet (miljoen euro)	135,6	203,6	164,6
Percentage kosten RIE	64%	44%	21%
Percentage kosten voor overleg en inlichten werknemers	36%	55%	67%

Naast registratieverplichtingen vanwege de Arbowet- en regelgeving hebben ondernemers, op grond van andere wet- en regelgeving, ook nog andere registratieverplichtingen die in hun ogen nauw samenhangen met ‘arbo’.

Daarnaast zijn er investeringslasten ter verbetering van de arbeidsomstandigheden (bijvoorbeeld het aanschaffen van een nieuwe, ergonomisch verantwoorde, productielijn) of het bedrijfsklaar hebben van een bedrijfshulporganisatie. Tevens betaalt de ondernemer jaarlijks voor de verplichte aansluiting bij een arbodienst. Deze aansluitingskosten zijn, zo vernamen wij van diverse ondernemers, circa €35 – 45 per medewerker; soms werden veel hogere bedragen genoemd. Voor dit bedrag houdt de arbodienst de administratieve gegevens bij. Aanvullende diensten moeten apart worden betaald.

3.4 Wensen ‘kleine’ ondernemers

- Ik wil een overheid als partner, die met me meedenkt, dichtbij staat, naar mij luistert en me vertelt wat wettelijk verplicht is en wat een goede oplossing is bij een bepaald vraagstuk.
- Ik vind marktwerking en minder regels prima, maar bescherm in deze ‘arbo-jungle’ het kleinbedrijf tot zekere hoogte.
- Ik wil ‘één overheidsstelsel’ horen waar ik van op aan kan en géén tegenstrijdigheden in de uitvoering: geef mij aan wat wel of niet verplicht is.

¹¹ Administratieve lasten Arbowet- en regelgeving, Cap Gemini Ernst & Young, 2002. Cijfers betreffen 2001.

¹² Tijdens onze gesprekken bleek overigens dat de meeste ondernemers weliswaar ‘erg veel lasten door arbo’ ervaren, maar dit niet feitelijk konden boekstaven. Vragen in die richting leverde geen antwoorden op: bijvoorbeeld *welk* artikel in de Arbowet, welk Arbobesluit of *welke* Arboregeling zorgt bij u voor *welke* kosten?

- Ik wil, zodra ik het nodig heb, gemakkelijk vindbare, toepasbare én betaalbare informatie.
- Ik wil minder kosten door aanpassing en beperking van wet- en regelgeving.

4 Kleine bedrijven: véél arbo-leken

Onze tweede onderzoeksvraag was:

Welke van belang zijnde arbokennis en –deskundigheid ontbreekt in kleine bedrijven? Hoe verwerven deze ondernemers arbo-kennis? Wat betekent dit voor de voor hen bedoelde arbo-informatie?

Op grond van ons onderzoek trekken wij de volgende conclusie:

Binnen zo’n 300.000 kleine bedrijven ontbreekt veelal de benodigde arbodeskundigheid: men is ‘arbo-leek’. Deze leek zoekt meestal ongericht, pas nadát er iets gebeurt of dreigt te gebeuren. Hij neemt bestaande arbo-informatie vaak niet tot zich. Hij blijkt voor ‘arbo-achtig advies’ bij voorkeur te rade te gaan bij dienstverleners die zelf óók veelal leek zijn op arbogebied.

Deze conclusie onderbouwen we in twee hoofdstukken: in dit hoofdstuk (‘véél arbo-leken’) en het volgende (‘de dienstverleners van de kleine bedrijven’).

In dit hoofdstuk staat de feitelijke situatie in veel kleine bedrijven centraal: de ondernemer is veelal leek op arbogebied (par. 4.1), als hij of een medewerker al op zoek gaat naar arbo-informatie, dan zoekt hij her en der (par. 4.2) en begrijpt hij niet altijd de aangeboden informatie (par. 4.3).

4.1 “Ik ben ondernemer en geen psycholoog, EHBO-er, brandweerman ...”

Conclusie: In 266 duizend kleinbedrijven (1-10 fte) en een deel van de 58 duizend andere kleine bedrijven (10-100 fte), is in de regel géén aparte expertise over ‘arbo’ georganiseerd en wordt óók niet van buiten betrokken. Men is ‘arbo-leek’. In de overige circa 30.000 bedrijven tot 200 fte zijn (semi-)professionals op arbogebied aanwezig of worden ‘ingehuurd’.

4.1.1 *Leken, semi-professionals en professionals op arbo-gebied*

In dit onderzoek onderscheiden we drie soorten deskundigheid op arbogebied. Er zijn leken (‘arbo-leken’), semi-professionals (bijvoorbeeld personeelsfunctionarissen of arbocoördinatoren) en professionals (vakinhoudelijke specialisten). Wanneer is sprake van welk soort deskundigheid? Een toelichting:

Als een ondernemer zijn eerste medewerker(s) gaat aannemen en dus geen zelfstandige zonder personeel meer is, krijgt hij verantwoordelijkheden op grond van de Arbowet en moet hij van alles en nog wat weten over het ‘krijgen, hebben en ontslaan’ van medewerkers. Naar gelang er meer medewerkers bijkomen en de werkprocessen intensiveren, is meer specifieke informatie nodig. Afhankelijk van het soort dienstverlening of productie ontstaat op een gegeven moment *de behoefte en/of noodzaak*¹³ om specifieke interne of externe deskundigheid te organiseren. In de ene organisatie is één iemand verantwoordelijk gesteld en (deels) vrijgesteld om zich te bekwamen op een bepaald arbogebied, terwijl men in een andere organisatie dat (nog) niet haalbaar of nodig acht.

¹³ Bij het wel of niet ontwikkelen van arbodeskundigheid nemen we de *beleving* van de mkb-ondernemer als uitgangspunt: als *hij* een bepaald soort vraagstuk *ervaart*, gaat hij op een gegeven moment deskundigheid organiseren en op zoek naar specifieke informatie. Hij kan misschien weinig arborisico’s ervaren, terwijl deze feitelijk gezien wel degelijk omvangrijk en ernstig zijn.

Een voorbeeld:

Een adviesbureau met 2 medewerkers heeft met andere arbovraagstukken te maken dan een bouwbedrijf met 95 medewerkers of een schildersbedrijf met 18 medewerkers. Het type arbo-informatie dat de ene organisatie nodig heeft is anders dan de ander. En ook het erbij horende zoekgedrag varieert. Zo heeft de ene organisatie vooral arbo-informatie nodig over personeel en verzuim, terwijl een ander met name antwoorden zoekt als er bijvoorbeeld veel klachten zijn over RSI of werkdruk ('echte arbo-inhoudelijke vraagstukken').

De behoefte aan deskundigheid op arbo- en personeelsbeleid hangt uiteraard ook nog af van een aantal factoren die we in dit rapport niet verder uitwerken. Is er bijvoorbeeld sprake van een 'keurig gereguleerd' bedrijf of is het een bedrijf dat zich volledig of zoveel mogelijk onttrekt aan allerlei regelgeving (zeg maar het 'Beun de Haas' bedrijf)? Wordt het bedrijf 'gedreven' door 'goed werkgeverschap' of spelen vrijwel louter financiële motieven een hoofdrol bij het arbo- en personeelsbeleid (angst voor: gemis aan orders; mogelijke schadeclaims door eigen medewerkers of nabestaanden, omwonenden of consumenten)?

4.1.2 Binnen circa 300.000 kleine bedrijven is een arbo-leek

Uit ons onderzoek wordt duidelijk dat in 266 duizend kleinbedrijven (1-9 fte), en waarschijnlijk ook in een deel van 58 duizend overige kleine bedrijven (10-99 fte), in de regel géén aparte expertise over 'arbo' is georganiseerd en óók niet van buitenaf wordt 'ingehuurd'¹⁴. In dit mkb-segment is dus sprake van een *leek* die desgewenst op zoek gaat naar een bepaald soort arbo-informatie. Zodra de organisatie groter wordt, ontstaat de behoefte en de mogelijkheid voor het specialiseren: iemand krijgt specifieke taken en kan in die zin worden aangemerkt als een *semi-professional* op een bepaald expertisegebied. Dit ter onderscheid van de *professional* met een HBO- of universitaire opleiding.

Een voorbeeld van 'een leek' (Café-eigenaar, 5 fte): "Ik gebruik geen internet. Kan ik niet een Nieuwsbrief krijgen van de overheid of van mijn branche waarin ik lees aan welke wet- en regelgeving ik mij moet houden en hoe ik dat moet doen?"

En een voorbeeld van een 'semi-professional' (Arbocoördinator Verpakkingsbedrijf): "Wij ontvangen allerlei handboeken en vakliteratuur. Daar moet ik zelf mijn weg over wet- en regelgeving in vinden. Daar heb ik dus geen tijd voor. Kan SZW niet 2-3 keer per jaar een Nieuwsbrief uitbrengen waarin de wet- en regelgeving wordt toegelicht?"

In onderstaande twee schema's staat in welke type kleine bedrijven welk soort arbo-deskundigheid voorkomt.

¹⁴ In dit rapport gaan we uit van juridisch en organisatorisch zelfstandige kleine organisaties. Zodra een kleine organisatie namelijk deel uit maakt van een groter concern, betreft men expertise van het hoofdkantoor en ontstaan andere vormen van deskundigheid in het 'eigen' kleine bedrijf dan door ons vermeld. Dit werken we niet verder uit.

Leken en (semi)professionals in het mkb

Directeur of aparte functionaris met 'arbo' vragen: de potentiële doelgroep voor 'arbo'-informatie vanuit SZW en intermediaire partijen ¹⁵	Typering van mkb-bedrijf naar bedrijfsomvang en soort arborisico
1. Leek met vooral 'personele problematiek op operationeel vlak'; geen affiniteit met <i>beleidsvraagstukken</i> . Schakelt, vaak pas <i>nadat</i> er iets is voorgevallen, soms externe deskundige in, vooral als het verzuim tot boetes etc. leidt. In de regel gaat het contact via het eigen administratiekantoor.	<i>Bedrijf tot circa 100 medewerkers</i> . In dit bedrijf zijn de arborisico's beperkt of worden als beperkt ervaren. <i>Voorbeelden</i> : adviesbureau, winkel, advocatenkantoor, buurthuis, gemeentehuis, reclamebureau, huisartsenpraktijk.
2. Leek met vooral 'arbo-inhoudelijke problematiek'. Schakelt in de regel geen externe deskundige in. Zoekt pas, ongericht her en der, <i>nadat</i> er iets ernstigs is gebeurt of dreigt te gebeuren.	<i>Bedrijf tot circa 10 medewerkers</i> . In dit bedrijf zijn de arborisico's omvangrijk. <i>Voorbeelden</i> : schildersbedrijf, slagerij, woninginrichter, installatiebureau, glaszetterij, hotel, kinderdagverblijf.
3. Semi-professional met vooral 'personele problematiek'. Leidinggevende van afdeling personeelszaken; kan echter ook een stagiaire zijn. Schakelt, veelal pro-actief, de eigen arbodienst in, vooral als het verzuim tot boetes etc. leidt. Deze semi-professional richt zich, meer dan de genoemde leek, op <i>personeelsbeleid</i> .	<i>Bedrijf van circa 100-200 medewerkers</i> . In dit bedrijf zijn de arborisico's beperkt of worden als beperkt ervaren. <i>Voorbeelden</i> : instelling jeugdhulpverlening, koepel van welzijnsinstellingen, groot adviesbureau, andere 'kantoorachtige' organisaties.
4. Semi-professional met vooral 'arbo-inhoudelijke problematiek'; expertise wordt ontwikkeld via cursussen en praktijkervaring. Soms nog steeds de directeur of een aparte functionaris (arbocoördinator). Kan echter ook een stagiaire zijn. Schakelt in de regel af en toe externe deskundige in. Zoekt eerst vooral zelf, veelal redelijk gericht. Is gemotiveerd om zichzelf te specialiseren. Is veelal pro-actief vanuit preventief oogmerk, maar reageert ook wel pas <i>nadat</i> er iets ernstigs is gebeurt of dreigt te gebeuren.	<i>Bedrijf van circa 10-200 medewerkers</i> . In dit bedrijf zijn de arborisico's omvangrijk. <i>Voorbeelden</i> : bouwbedrijven, lichte industrie
5. Professional , opgeleid op minimaal MBO+ binnen specifiek vakinhoudelijk gebied. Bijvoorbeeld een veiligheidskundige, ergonom, bedrijfsverpleegkundige of arbeidshygiënist. Kan in dienst zijn als stagiaire. Schakelt soms externe expertise in, aanvullend op eigen expertise. Zoekt zelfstandig pro-actief; preventie staat voorop. Is gemotiveerd om zichzelf te specialiseren.	<i>Bedrijf van circa 101-200 medewerkers</i> . In dit bedrijf zijn de arborisico's omvangrijk. <i>Voorbeelden</i> : petrochemie, zware industrie

Aanwezigheid van een bepaald type 'arbo' deskundigheid binnen het mkb

¹⁵ Zie ook de uitwerking in par. 4.3.3.

Aantal bedrijven per bedrijfsgrootte	1-9 fte Circa 266.000	10-99 fte Circa 58.000	100-199 fte Circa 4.000
Soort 'arbo' Vraagstuk	Soort 'Arbo'-deskundigheid binnen mkb		
Vooraf beleidsvragen: 'personeel', 'verzuim', 'reïntegratie', 'WAO'...	Leek	Leek	Semi-professional op personeelsgebied
Inschakelen externe expertise?	Vaak: eigen administratiekantoor bij financieel (juridische) vraagstukken.		
	Soms: arbodienst bij verzuim van > 5 weken		Idem: vaker
	Soms: juridische ondersteuning van specialisten		
Vooraf: 'echte' arbo-inhoudelijke vraagstukken zoals RSI, werkdruk, straling...	Leek	Semi-professional, in beperkte mate gespecialiseerd op aspectniveau.	
		Soms professional: vakinhoudelijk specialist ¹⁶ .	
Inschakelen externe expertise?	Nee	Soms: arbodienst en/of brancheorganisatie	
		Soms: andere specialistische dienstverleners	

4.2 "En als ik eens iets nodig heb, is het niet te vinden..."

Conclusies:

- De arbo-leek probeert te voldoen aan de gestelde eisen, meestal niet vanwege een innerlijke motivatie, maar meer vanuit de angst voor sancties en financiële schade. Hij is gevoelig voor dat soort 'prikkel'.
- De arbo-leek wil vaak pas advies en informatie, nadát 'iets' plaatsvindt of dreigt te gebeuren. Hij zoekt dan ongericht naar informatie. De (semi-)professional zoekt meer gericht en vaak preventief.

Per deskundigheidsniveau kan het zoekgedrag als volgt worden getypeerd.

- De arbo-leek is *passief* zoekend: gaat op zoek pas *nadat* er 'iets' is voorgevallen of dreigt te gebeuren. 'Iets' kan dan bijvoorbeeld een vraag zijn over het 'krijgen, hebben of ontslaan van een werknemer', een ongeval, een eis van een handhaver, een schrijven van een dienstverlener. Men komt tot handelen, veelal dankzij de 'externe prikkel' (dreigende financiële schade door boetes, personeelstekort, e.d.) en meestal niet vanuit een innerlijke motivatie.
- De semi-professional is al *meer pro-actief*. Hij wordt zowel intern als extern aangesproken op zijn vakbekwaamheid en zal daarom proberen zich *actiever* te laten informeren (= 'innerlijke prikkel').
- Bij de professional speelt dit in nog sterkere mate: hij heeft *zelfstandig, pro-actief*, zoekgedrag.

¹⁶ Uitzondering vormen de bedrijven die vallen onder het Besluit Risico en Zware Ongevallen (BRZO). In deze bedrijven zullen, ook als ze een omvang hebben van 11-100 fte, in de regel vakinhoudelijke specialisten (bijvoorbeeld stralingsdeskundigen) aanwezig zijn en/of worden 'ingehuurd' van buitenaf.

Binnen ons onderzoek concentreren we ons op de leek en de semi-professional; deze komen immers het meest voor binnen het door ons onderzochte mkb-segment (circa 1-100 fte). Het zoekgedrag van *arboprofessionals* is al eerder onderzocht¹⁷.

4.3 “Ik snap het niet. Het is geschreven voor een ander type bedrijf.”

4.3.1 *Veel vaktaal, geschreven voor arbodeskundigen*

Conclusie: De hoeveelheid informatie is enorm. Veel bestaande arbo-informatie blijkt echter niet aan te slaan bij 'kleine' ondernemers: het is vaktaal, geschreven voor en door arbodeskundigen. Arbo-leken blijken het jargon niet of nauwelijks tot zich te nemen: zij hebben behoefte aan 'de taal van de kleine ondernemer' en 'eenvoudige korte teksten', het liefst aangevuld met een mondelinge toelichting en beeldmateriaal.

Tal van organisaties maken of geven arbo-informatie (zie ook par.5.1). Deze informatie is in de regel geschreven door en bestemd voor arbo-deskundigen (semi-professionals of professionals). Natuurlijk kunnen óók arbo-leken profiteren van deze informatie, maar zoals eerder omschreven (par.3.2) ziet de arbo-leek door de bomen het bos niet meer en dringt niet alle informatie door. Er is teveel informatie! Het vertrekpunt is de wet en niet het vraagstuk van de ondernemer! Als leek snap je niet alles!

4.3.2 *Geboden informatie sluit niet altijd aan op vraag van arbo-leek*

Conclusie: De ondernemers geven aan behoefte te hebben aan *bruikbare* (arbo-) informatie: dus beschikbaar op het 'juiste moment' en de 'juiste wijze', passend bij hun actuele en concrete vraag. Men verwacht daarbij oplossingen in plaats van doorverwijzingen en helderheid over wat moet.

Deze conclusie is al eerder onderbouwd. Zie par.2.4, 3.1 en 3.2.

4.3.3 *Op zoek via diverse informatiekanalen*

Conclusie: De arbo-leek gebruikt talloze mondelinge, schriftelijke en digitale informatiekanalen. Het soort kanaal dat hij raadpleegt hangt vooral af van taalgebruik ('te begrijpen door een leek; ondernemerstaal'), oplossingsgerichtheid ('ik word geholpen'), beschikbaarheid ('wel of niet geabonneerd op een bepaalde uitgave of lid van een brancheorganisatie') en leeftijd ('internet is voor de jonkies onder ons').

In onderstaand schema maken we een onderscheid in digitale, mondelinge en schriftelijke informatiekanalen. Daaruit blijkt dat de arbo-leek andere informatiekanalen gebruikt dan de semi-professional.

¹⁷. SZW-onderzoek 'Informatiebehoefte en zoekgedrag van arboprofessionals'. TNO Arbeid, 2003.

Zoekgedrag van arbo-leken en semi-professionals in kleine bedrijven

Gebruik digitale informatiekanalen

Leek

Jongere ondernemer zoekt 'hapsnap', vooral via zoekmachine. 'Google' is daarbij favoriet. Oudere ondernemers hebben vaak geen interesse in internet.

Semi-professional

Zoekt vaak gericht binnen vooral Nederlandstalige sites. Zoals de sites van SZW, FNV, de arbocoördinatoren, TNO Arbeid en de arbodienst.

Gebruik mondelinge informatiekanalen

Leek

Gaat voor financiële vragen graag te rade bij het eigen administratiekantoor. Als een verzuimgeval langer duurt dan 5 weken heeft hij meestal (even) mondeling contact met de bedrijfsarts. Binnen sommige branches zijn helpdesks voor mondelinge informatie (bouw, kappers, kinderopvang); voor erg veel bedrijven ontbreekt echter deze faciliteit. Ondernemersverenigingen organiseren regelmatig bijeenkomsten met meer algemene informatie; opkomst is vaak laag. De ondernemer spreekt soms de Arbeidsinspecteur.

Semi-professional

Doet veel kennis op via cursussen, seminars, congressen, etc.. Bouwt daarmee netwerk op (zoals het netwerk van arbocoördinatoren of diverse regionale of branchespecifieke netwerken van personeelsfunctionarissen). Belt uiteraard ook gericht met bepaalde vragen naar arbodienst, juridische bureaus, kennisinstuten, etc..

Gebruik schriftelijke informatiekanalen

Leek

Is vaak geabonneerd op een ondernemersblad. Meest populair zijn Bizz, De Kamerkrant, De Zaak en Ondernemen¹⁸. Voor specifiekere 'arbo' informatie is men, zo vertelde ondernemers ons, ook vaak geabonneerd op het tweewekelijks verschijnende Tips en Advies Personeel¹⁹. Daarnaast leest men af en toe nieuwsbrieven van de arbodienst, het UWV, de werkgeversorganisatie of brancheorganisatie.

Semi-professional

Leest, ten opzichte van de leek, de vaak meer vakgerichte bladen op personeelsgebied (PW, P&O actueel, Praktijkgids) of arbogebied (Maandblad Arbo). Daarnaast zijn deze semi-professionals ook vaak geabonneerd op (losbladige) handboeken op personeelsgebied of arbogebied.

¹⁸ Gemiddeld aantal lezers per mkb-segment van de vier meest populaire ondernemersbladen (Bron: Elsevier mkb Contouren):

<i>Bedrijfsomvang</i>	<i>2 - 9 fte</i>	<i>10 - 99 fte</i>
Bizz	103.500	21.500
Kamerkrant	92.000	17.000
De Zaak	73.000	17.000
Ondernemen	44.000	14.000

¹⁹ Uitgeverij Indicator. Dit is één van de negen titels van de veertiendaagse adviesbrieven 'Tips en Advies'. Andere titels zijn gericht op belastingvraagstukken, internet, verkoop, vastgoed of specifieke branches (bouw, landbouw, horeca). Uitgeverij Indicator wilde ons helaas geen oplagegegevens verstrekken.

5 De dienstverleners van kleine bedrijven

In dit hoofdstuk vervolgen we de onderbouwing van de eerder, begin hoofdstuk 4, geformuleerde conclusie. We gaan in op de conclusie dat de arbo-leek bij voorkeur te rade gaat bij een dienstverlener die zelf óók leek is op arbo-gebied.

Daartoe zoomen we in op drie dienstverleners: het eigen administratiekantoor (par.5.1), de arbodienst (par.5.2) en de brancheorganisatie (par.5.3).²⁰

5.1 Het administratiekantoor

Conclusie: Omdat tal van 'arbo-achtige vraagstukken' te maken hebben met het 'hebben van personeel', gaan veel 'kleine' ondernemers met dit soort vragen naar hun administratiekantoor. Dat ontbeert echter 'arbo-inhoudelijke expertise': óók daar is men arbo-leek en ook deze adviseurs zoeken ongericht: via internet en schriftelijke bronnen.

Wij hebben in kaart gebracht welke instanties of personen allemaal arbo-informatie verspreiden naar de uiteindelijke gebruiker: de directeur (eigenaar, bedrijfsleider) en werknemers in een klein bedrijf. En we hebben tijdens de gesprekken met de ondernemers gevraagd van wie zij arbo-informatie gebruiken. In onderstaand schema staan de antwoorden.²¹

Wie verspreiden arbo-informatie?	Van wiens arbo-informatie maken <i>kleine</i> ondernemingen gebruik?	Favoriete aanbieders
Overheid		
<ul style="list-style-type: none"> • SZW • Arbeidsinspectie 	<ul style="list-style-type: none"> • Soms • Soms 	
Private partijen algemeen:		
<ul style="list-style-type: none"> • Werkgeversorganisaties • Werknemersorganisaties • Arbodiensten • Verzekeraars / assuradeurs • Reïntegratiebedrijven • UWV • Kamer van Koophandel • Administratiekantoren • Collega ondernemers • Leveranciers van arbeidsmiddelen (machine, meubilair, etc.) en productiemiddelen (grondstoffen, halfabrikaten etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Soms • Soms • Slechts bij langdurig verzuim • Soms • Slechts bij langdurig verzuim • Slechts bij langdurig verzuim • Nee • Ja, <i>veelvuldig</i> • Soms • Als dit van toepassing is 	<p>1) Het administratiekantoor</p>

²⁰ Assurantietussenpersonen hebben óók wel een adviesrol op 'arbo-achtig gebied'. Zij werden echter door onze gesprekspartners uit het mkb niet genoemd als aanbieder of adviseur op dit vlak.

²¹ Deze antwoorden hangen uiteraard nauw samen met de omvang van het bedrijf, het soort arborisico's in het eigen bedrijf, niveau van arbodeskundigheid en beelden over de aanbieder ('partner of opponent'). Zie verder in hoofdstuk 4.

Private partijen binnen eigen branche:		2)
• Brancheorganisaties	• <i>Ja, veelvuldig</i>	Indien lid
• Convenantpartijen / projectbureau van een arboconvenant	• Wordt niet als aparte partij ervaren	van brancheorganisatie
• Collega ondernemers	• Soms	
Binnen het eigen bedrijf:		
• Arbocoördinator	• Deze informanten ontbreken veelal in kleine bedrijven; zijn vaak pas aanwezig als het bedrijf groot genoeg is, de investering de moeite waard is en de aanwezige arborisico's de ondernemer dwingen tot het organiseren van aparte deskundigheid.	3)
• Veiligheidskundige		Indien van toepassing
• Arbeidshygiënist		
• Medewerker personeelsbeleid		
• Stagiaire		

Voor ondernemers uit met name het kleinbedrijf (1-10 fte) voldoet het eigen administratiekantoor aan alle kenmerken van de 'favoriete partner'. Dat kantoor staat de ondernemer persoonlijk te woord met raad en daad en helpt hem met alle financiële sores. Het administratiekantoor is vooral ingespeeld op kleine bedrijven: zij zijn in de regel te gering om zich een eigen financiële staf kunnen veroorloven. Belangrijk is dat administratiekantoren toegevoegde waarde leveren; gebeurt dat niet dan kan de 'kleine' ondernemer volop kiezen uit een van de vele concurrerende administratiekantoren. Ondernemers definiëren 'arbo', 'verzuim' en 'personeel' primair als een financieel vraagstuk. En omdat het over geld gaat, zeggen zij het dus logisch te vinden dat het eigen administratiekantoor de voorkeur geniet om daarover te adviseren.

Tijdens het onderzoek is gesproken met een directeur van een brancheorganisatie waarbij 600 administratiekantoren zijn aangesloten (deze kantoren werken voor bedrijven tot 20 werknemers) en met eigenaren van administratiekantoren. Uit deze gesprekken blijkt dat administratiekantoren sterk de vraag voelen van ondernemers om hen te informeren over de financiële kant van de Arbowet- en regelgeving. Echter, zij laten bijna allemaal weten die vraag niet gestructureerd te kunnen beantwoorden. Het ene kantoor zoekt en vindt meer informatie dan het andere, het ene kantoor ziet de commerciële groei door arbo-informatie te geven sterker dan het andere kantoor.

Eigenaar administratiekantoor, 4 fte: "Ik ben lid van een ondernemersvereniging hier in de stad. Een tijdje terug vroegen mijn medeondernemers of ik hen wilde voorlichten over de Arbowet en de kosten die daarmee gemoeid zijn. Ik heb toen een hele avond staan praten over arbo en wat daarbij komt kijken. Met name de Wet Poortwachter en alles wat met ziekteverzuim te maken heeft, ging er in als koek. Want arbo staat voor heel veel kleine ondernemers vooral in het teken van ziekteverzuim. Iedereen vond het een geweldig leerzame avond. Zo ontdekte ik dat ik de financiële naleving van arbo als extra dienstverlening in mijn pakket kan stoppen. Dat doe ik nu ook."

Directeur brancheorganisatie van 600 administratiekantoren: "De kantoren die bij ons aangesloten zijn, willen ook arbo-informatie geven. Alleen ontbreekt het hen aan tijd en geld dat goed te doen. Dus hebben wij als branche besloten naast allerlei fiscale en juridische informatie ook arbo-informatie te zoeken, te vertalen en daarna door te spelen aan onze leden. Die informatie halen we echt overal vandaan. Van SZW tot en met onze eigen relatiekring. De administratiekantoren krijgen wekelijks via de mail updates over zaken die arbo-gerelateerd zijn. Ze zien vervolgens zelf maar hoe ze die informa-

tie verkopen aan hun klanten. En hebben de kantoren zelf een vraag, dan mailen ze die naar ons en zoeken wij het antwoord. We doen dit allemaal omdat ondernemers best willen betalen voor goede informatie die hen ondersteunt. Een ondernemer koopt wat hij nodig acht en de rest is 'voor de goden'."

5.2 De arbodienst

Conclusie: De arbodienst blijkt slechts ingeschakeld te worden bij langdurig verzuim: in de regel pas na 5 weken of langer durend ziekteverzuim. De arbodienst wordt niet ervaren als adviseur ter verbetering van de arbeidsomstandigheden!

Deze conclusie hebben wij reeds eerder onderbouwd; zie par.2.4.3.

5.3 Brancheorganisaties en arboconvenanten

Conclusie: Bij vraagstukken die de 'kleine' ondernemer ervaart als 'echt arbo-inhoudelijk', gaat hij elders te rade. Dit kán een brancheorganisatie zijn, maar men noemt ook specialistische dienstverleners zoals technische bureaus. In een aantal bedrijfstakken ontbreken brancheorganisaties; niet alle brancheorganisaties hebben 'arbo-inhoudelijke expertise' in huis; tal van ondernemers zijn geen lid. Brancheorganisaties mét arbodeskundige kennis geven vaak aan dat het effect van de kennisoverdracht niet optimaal is: 'hoe krijg je het tussen de oren van de kleine ondernemer?'.

5.3.1 Beperkte organisatiegraad

Ook brancheorganisaties zijn vaak genoemd als favoriete aanbieder van arbo-informatie, al bestaat hier niet dezelfde vertrouwensrelatie als met de administratiekantoren. De brancheorganisatie staat iets meer op afstand van de ondernemer. Brancheorganisaties zijn primair belangenorganisaties en vanuit die optiek helpen zij hun leden zoveel mogelijk. *Leden* ervaren de brancheorganisatie dan ook veelal als partner.

Op de vraag aan de ondernemers of zij lid zijn van een brancheorganisatie viel op dat veel van hen aangaven *geen* lid te zijn. Als reden daarvoor noemden zij dat zij geen toegevoegde waarde ervaren of sowieso geen 'eigen' branche en brancheorganisatie hebben. Het grote aantal ondernemers dat aangaf niet aangesloten te zijn bij een brancheorganisatie, deed ons afvragen hoe groot of klein de mkb-organisatiegraad bij brancheorganisaties daadwerkelijk is. Een vraag die moeilijk te beantwoorden is. Lang niet alle brancheorganisaties geven namelijk inzicht in het ledenbestand. Voor het CBS is het dus niet mogelijk exacte cijfers te publiceren. Verschillende werkgevers- en werknemersorganisaties en een paar ministeries houden wel cijfers bij, maar deze cijfers komen aldus het CBS beslist niet met elkaar overeen. Aanleiding voor het CBS, de Kamers van Koophandel en een aantal ministeries om de branchecijfers inzichtelijk te gaan maken. Dit project moet, aldus onze informant, binnenkort starten.

5.3.2 Wel of niet actief op arbogebied

Voor ons onderzoek zijn 14 brancheorganisaties geïnterviewd²². Bijna zonder uitzondering zeggen zij actief te zijn op het gebied van arbeidsomstandigheden. Binnen een

²² OSB (schoonmaaksector), HBD (hoofdbedrijfsschap detailhandel), Metaalunie, ZLTO (zuidelijke land- en tuinbouworganisatie), BMWT (leveranciers en importeurs van technische werktuigen), Horeca Nederland, ANKO (kappers), Federatie Rubber en Kunststoffindustrie, BouwNed, Ondernemers in de kinderopvang, Centraal Bureau voor de Rijn en Binnenvaart/Scheepvaart, BOVAG, BGZ Wegvervoer en Grafimedia.

aantal branches is de verspreiding van arbo-informatie behoorlijk ontwikkeld²³ of wordt arbozorg via de arboconvenanten versterkt. Onze gesprekspartners van de verschillende brancheorganisatie geven echter aan dat zij lang niet allemaal weten wat de ondernemers doen met de arbo-informatie die zij verspreiden.

- "Wij hebben helemaal geen zicht op wat de leden doen met onze arbo-informatie. Dat onderzoeken we ook niet. Als we informatie verspreiden en er komen vragen van de leden, dan komen die terecht bij onze afdeling Ledenadvies. Die vragen proberen we te beantwoorden. Met die vragen en antwoorden doen we vervolgens niet iets 'centraals'. Dat zouden we wel moeten doen, maar we hebben de capaciteit niet."

- "Ik denk dat onze leden nul komma nul doen met onze arbo-informatie. Ze gaan pas actief informatie vragen als er iets vervelends is gebeurd in hun bedrijf of als de Arbeidsinspectie eisen heeft gesteld. Dat betreft met name onze leden binnen het kleinbedrijf."

- "Wat het effect is van onze arbo-informatie kan ik niet precies zeggen. Ik vind het aan de leden om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen."

- "Wij hebben tonnen guldens ingezet om arbo-informatie op de werkvloer te krijgen. Dat heeft effect op korte termijn. Een beetje blijft hangen."

De gesproken brancheorganisaties vertelden ons dat zij verschillende methoden hantieren om informatie 'goed tussen de oren van de leden' te krijgen. De manier waarop zij dat doen varieert sterk. Van het geven van schriftelijke informatie via een ledenblad of folders tot en met informatie plaatsen op de eigen website of het organiseren van bijeenkomsten waar arbo wordt 'meegenomen' in informatie over het bedrijfsproduct. Het resultaat van de manier waarop informatie wordt overgedragen is sterk wisselend. Wat de ene keer een succes blijkt is een volgende keer geen succes, aldus de branches. Een paar brancheorganisaties geven aan niet meer te weten op welke manier ze informatie moeten overdragen.

Of de informatie ook echt gebruikt wordt, hangt volgens de brancheorganisaties af van meerdere factoren. Een belangrijke factor om wel of geen is volgens hen de conjunctuur: is er ruimte om te investeren of niet. Maar ook de heersende branchecultuur speelt een belangrijke rol:

- "Wij hebben echt álles geprobeerd om er voor te zorgen dat de leden de Arbowet- en regelgeving toepassen. Maar als je binnen je branche, en dan heb ik het over leden en niet-leden, mensen hebt die het niet zo nauw nemen met die wet- en regelgeving en daardoor tegen bodemprijzen kunnen werken, ja logisch dat goede werkgevers die wet- en regelgeving ook voor lief nemen. Dan kan je wel informatie overdragen, maar de economie bepaalt héél sterk mee wat ondernemers wel of niet doen."

Het volgende voorbeeld uit de bouw²⁴ illustreert dit nog eens. Ondanks allerlei aanwezige arbokennis in bouwbedrijven is het nog steeds slecht gesteld met de daadwerkelijke kennisoepassing in preventieve zin.

2002: Bij 37% van de ongevallen in kleine bouwbedrijven (tot 20 fte) bleek géén voorlichting te zijn gegeven over veilig werken. Dit is een lichte verslechtering ten opzichte van 2001. Struikelen, verstappen of uitglijden is de meest voorkomende oorzaak van een ongeval.

²³ Zoals: Stichting Arbouw, BGZ Wegvervoer, Kappersorganisatie ANKO, Sectorfondsen Zorg en Welzijn, Stichting Vervangingsfonds Onderwijs.

²⁴ Bron: Stichting Arbouw, jaarverslag 2002.

In 2002 vonden in de bouw 9 dodelijke ongevallen plaats. Van de timmermannen kreeg in 2002 ruim 11% een ongeval. Bij de metselaars was dit 7,5%.

In 20% van de ongevallen in kleine bouwbedrijven blijken geen technische of organisatorische voorzieningen te zijn getroffen om ongevallen te voorkomen. Bij 11% van de ongevallen blijken geen persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking te zijn gesteld. Met name bouwvakkers tot 25 jaar maken een grote kans op een ongeluk tijdens het werk.

5.3.3 *Arboconvenanten en het kleinbedrijf*

Binnen enkele tientallen bedrijfstakken bestaan arboconvenanten. Belangrijk binnen ons onderzoek is de vraag of ondernemers *uit het kleinbedrijf* (1-10 fte) zich, dankzij een arboconvenant, gestimuleerd voelen om arbeidsomstandigheden te verbeteren.

We hebben voorbeelden gehoord van arboconvenanten die waarschijnlijk goed aanslaan bij kleine bedrijven, omdat de gehanteerde werkwijze lijkt aan te sluiten op het bedrijfsproces.

BGZ Wegvervoer: Binnen regio Utrecht experimenteert men sinds enige maanden met de volgende dienstverlening. Werknemers en werkgevers kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week, rechtstreeks contact opnemen met een telefonische helpdesk²⁵. Men kan dan van een expert (een mediator of bedrijfsmaatschappelijk werker) direct allerlei advies krijgen of suggesties voor doorverwijzing. Het betreft bijvoorbeeld financiële of juridische vragen bij een dreigende scheiding of bij grote schulden. Maar het kunnen ook opvoedingsvragen zijn of vragen over schokkende gebeurtenissen tijdens het werken of in de privé-sfeer (variërend van echtscheidingen en overlijden tot ongelukken en ontslag). Gelet op de informatiebehoefte en het zoekgedrag van 'kleine' ondernemers, moet dit soort dienstverlening in principe goed aanslaan. Het experiment is echter pas sinds kort gestart en de eerste evaluatie is waarschijnlijk pas over 1 á 2 jaar.

Kappers: Binnen dit arboconvenant organiseert men grote regionale bijeenkomsten voor alle kappers. Centraal daarbij staat het werkproces: men showt op een podium de nieuwste soorten kappers. Al knippende neemt men 'terloops' ook nog 'arbo' mee: veel aandacht voor de werkhouding, het tijdig gaan zitten en het veilig en gezond omgaan met haarverf en lakken.

Kinderopvang: Het arboconvenant richt zich op ergonomische aspecten (tillen, bukken, investeren in aankleedtafels en ledikantjes op goede werkhoogte). Tijdens een landelijke bijeenkomst voor alle organisaties in de kinderopvang, werden tijdens een beurs allerlei ergonomisch verantwoorde middelen getoond door tientallen aanbieders en konden men met elkaar in debat gaan over onder meer de bedrijfsmatige aspecten.

Meubelindustrie: Binnen dit convenant wordt zoveel mogelijk geredeneerd vanuit de 'arbo-leek' die diverse vraagstukken kent binnen zijn bedrijfsproces. 'Betere arbeidsomstandigheden' worden daarbij als het ware meegenomen.

Ondernemers geven ons aan dat er ook convenanten zijn die ontwikkeld zijn met behulp van vooral de grote bedrijven in de bedrijfstak, vaak de 'koploperbedrijven op arbo-inhoudelijk vlak'. Deze convenanten, zo ervaren een aantal 'kleine' ondernemers, bevatten teveel jargon en sluiten niet goed aan bij hun vragen en hun bedrijfsprocessen.

²⁵ Georganiseerd via ICAS, een organisatie die sinds kort in Nederland werkzaam is en opereert namens enkele grote verzekeraars.

Grafisch bedrijf, 12 fte: “Het is allemaal ‘beleid’ binnen het convenant. Ik snap er niet zoveel van. Het is vooral voor de grote jongens binnen onze branche. Er zijn geen concrete oplossingen voor dingen waar ik tegenaan loop binnen mijn bedrijf.”

Uit ons onderzoek blijkt dat administratiekantoren een belangrijke rol spelen als dienstverlener van ‘kleine’ ondernemers. Opvallend is dan dat bij *alle* arboconvenanten de administratiekantoren *géén* rol spelen als ‘distributiekanaal’ richting kleine ondernemingen!

6 Onze aanbevelingen

Tallose ondernemers in bedrijven met 1-200 medewerkers ervaren bij 'arbo' veel last en onzekerheid. Wij denken dat de feitelijke én de door hen ervaren lasten beperkt kunnen worden:

- Zorg voor betere (overheids)communicatie over arbo: sluit aan op de vragen en behoeften van deze ondernemers, ga in gesprek en neem weerstanden weg.
- Zorg voor verbeteringen bij het registreren van bedrijfsinformatie.

Wij werken dit advies uit in vijf groepen van aanbevelingen (par. 6.1 t/m 6.5). Per aanbeveling raden wij acties aan door zowel SZW, diverse dienstverleners van kleine bedrijven, vertegenwoordigers van kleine bedrijven en 'kleine' ondernemers zelf.

Via ons onderzoek kunnen we niet aangeven hoeveel iedere aanbeveling kost en wat de financiële opbrengst is. Wél weten we dat betere communicatie tussen alle in dit rapport genoemde partijen en personen het draagvlak voor verbeteringen vergroot en ervaren lasten doet verminderen.

Wij signaleren dat daadwerkelijke lastenverlichting binnen het midden- en kleinbedrijf óók samenhangt met de inhoud van wet- en regelgeving en de uitvoering daarvan in de dagelijkse praktijk van deze ondernemingen. De ondernemers hebben ons regelmatig laten merken, het jammer te vinden dat binnen ons onderzoek niet de wet- en regelgeving centraal stond, maar 'arbo-informatie'.

- Verbetering van 'arbo-informatie' is wat hen betreft gewenst, maar belangrijker is de 'brij' van publieke en private 'regels waar wij last van hebben en die ons veel kosten'. Dáároveň willen 'kleine ondernemers' met SZW praten. SZW moet dat volgens ons blijven doen en samen met ondernemingen in het MKB zoeken naar verbeterpunten.

Bij de ondernemersbehoefte aan 'betere wet- en regelgeving' valt overigens op dat het, behalve bij 'aanschaffing RIE, aansluiting bij de arbodienst en tegenstrijdige eisen vanuit inspectiediensten', weinig concreet wordt, ook niet na dóórvragen. Mogelijk bieden de resultaten van het meldpunt 'strijdige regels' bij EZ meer concrete aanwijzingen.

6.1 Pas arbocommunicatie aan op de behoefte van de kleine bedrijven

Duidelijk is dat de bestaande manier van communiceren over 'arbo' vrijwel niet aanslaat bij circa 300.000 kleine bedrijven (1-100 fte). Niet de wet, maar de dagelijkse praktijk ('het ondernemer zijn') zou centraal moeten staan. Dus maak de informatievoorziening zodanig dat deze goed aansluit op de bedrijfsprocessen en de belevingswereld van ondernemers in kleine bedrijven.

Dit leidt, binnen deze paragraaf, tot de volgende twee aanbevelingen:

- Zorg voor gemakkelijk te vinden informatie die actueel en betrouwbaar is (a), begrijpelijk is (b) en bruikbaar (c). Primaire doelgroep: arbo-leken.

a) Zorg voor gemakkelijk te vinden, actuele en betrouwbare informatie

Waarom realiseren: 'Kleine' ondernemers geven aan dat zij informatie over o.a. de Arbowet- en regelgeving slecht kunnen vinden. Men weet vaak niet of bepaalde informatie nog actueel is of niet. Arbo-leken zitten met de vraag welke informatie betrouwbaar is (= officieel, wettelijk verplicht) of niet (= commercieel doeleinde) en wat er gedaan moet worden bij interpretatieverschillen van de wet ('wat te doen in situatie x'). Op talloze plaatsen (ministeries, brancheorganisaties, krant, internet, diverse

dienstverlenende organisaties, etc) is informatie te vinden, bijna niets sluit op elkaar aan en vaak betreft het 'commerciële interpretaties' van wettelijke vereisten. De ondernemer heeft geen tijd om al deze informatie te controleren op betrouwbaarheid en actualiteit.

Wat realiseren: Ontwikkel één 'centrale plaats' waar de ondernemer alle actuele en betrouwbare informatie over 'arbo' en 'het hebben van personeel' kan vinden. Zorg dat vanuit die 'centrale plaats' meerdere ingangen zijn richting helpdesks en organisaties die ondersteuning verlenen (arbodiensten, brancheorganisaties, administratiekantoren, leveranciers, etc).

Hoe realiseren: Schakel www.arbo.nl in (zie verder onder 6.2). Spreek binnen de arboconvenanten af hoe informatiestromen binnen een branche op één centrale plaats kunnen samenkomen. Betrek hierbij diverse professionele dienstverleners (arbodiensten, kennisinstituten), administratiekantoren, brancheorganisaties en 'kleine' ondernemers.

Wie realiseren: overheid (SZW e.a.); branchebegeleidingscommissies (BBC) binnen diverse arboconvenanten; brancheorganisaties.

b) Zorg voor begrijpelijke informatie

Waarom realiseren: De 'kleine' ondernemer begrijpt het 'Haagse' jargon onvoldoende. Informatie over de Arbowet- en regelgeving is te veel geschreven door en voor professionals. Het kost een arbo-leek veel tijd om informatie over wet- en regelgeving te 'vertalen' naar zijn eigen organisatie. En aan tijd ontbreekt het hem vaak. Met als gevolg dat informatie opzij wordt gelegd. Begrijpelijk taalgebruik (in woord en geschrift) zorgt ervoor dat informatie aankomt bij de gebruiker.

Hoe realiseren: Ontwikkel informatie zoveel mogelijk in samenspraak met arbo-leken en administratiekantoren (bijvoorbeeld via een wisselend samengesteld panel). Schakel communicatiebureau in om bestaande documentatie (op internet en op papier) te 'vertalen': van Haagse taal naar populaire taal. Stimuleer brancheorganisaties en BBC's om hetzelfde te doen binnen hun informatievoorziening.

Wie realiseren: SZW; BBC's; brancheorganisaties.

c) Zorg voor bruikbare informatie

Waarom realiseren: Een arbo-leek blijkt algemene informatie niet gemakkelijk 'te vertalen naar' zijn eigen bedrijf: 'het gaat er bij de buurman toch allemaal net iets anders aan toe gaat dan bij mijzelf'. Informatie die goed aansluit op de eigen *bedrijfstak of beroep of werkprocessen* (bijv: het werken binnen een vochtige omgeving; het werken op grote hoogte; het werken met een computer) zal eerder herkend en toegepast worden, dan algemene informatie over goede arbeidsomstandigheden binnen het mkb.

Hoe realiseren: Ga bij het herkenbaar maken van informatie uit van de volgende drie invalshoeken: *beroep, bedrijfstak en werkproces*. Zorg voor realistische, bruikbare, betaalbare en oplossingsgerichte informatie. Geef per (arbo)onderwerp, per werksoort of per bedrijfstak (beknopte) specifieke informatie. Zorg voor controlelijstjes en watte-doen-lijstjes. De brancheorganisaties en BBC's hebben hier een belangrijke taak: stimuleer hen om genoemde acties óók op brancheniveau in te vullen. Zij zijn bij uitstek geschikt om de informatie van de overheid te vertalen voor hun eigen achterban. Schakel ook Arbeidsinspecteurs in ('praktijkdeskundigen'), kennisinstituten, arbodiensten, administratiekantoren en arbo-leken zelf.

Wie realiseren: SZW; Arbeidsinspecteurs; BBC's; brancheorganisaties.

- Spreek ondernemers aan op nut en doel van bepaalde verplichtingen, maar laat hen vrij in de route er naar toe (a). Stimuleer degenen die hun best doen met positieve prikkels en wees streng naar 'Beun de Hazen' (b).

a) Geef nut en doel aan van plichten; geef vrijheid in de route er naar toe

Waarom realiseren: Een arbo-leek ziet niet altijd het nut in van wet- en regelgeving en vaak begrijpt hij het 'allemaal' niet: 'het is één grote brij'. Hij ervaart wet- en regelgeving als 'betutteling': de overheid zegt 'hoe het allemaal moet'. Hij geeft ons aan vrijheid te willen krijgen in de te volgen route: linksom of rechtsom, dat moet een eigen keuze zijn. De 'ene werkelijkheid' is dus dat kleine ondernemers wetgeving ervaren als 'te weinig vrijheid'. De 'andere werkelijkheid' is dat veel wetgeving inmiddels veel vrijheid geeft en slechts doelen aanduidt. Anders gezegd: met arbo-leken moet op dit vlak beter worden gecommuniceerd dan tot op heden: zorg ervoor dat deze ondernemers ook daadwerkelijk de vrijheid ervaren.

Hoe en wie realiseren: sluit aan op genoemde actie: 'zorg voor bruikbare informatie'

b) Belonen en straffen ('prikkel's')

Waarom realiseren: Veel van de door ons gesproken ondernemers vinden het terecht als 'Beun de Hazen' flink worden aangepakt; beloon echter goed gedrag: "Als ik in de fout ga, waardoor anderen ziek of gebrekkig worden of dood gaan, moet je me flink straffen. Terecht. Maar beloon me dan ook als ik normaal of goed mijn best doe!" Arbo-leken gaan vaak pas op zoek naar arbo-informatie als 'iets' gebeurt is of dreigt te gebeuren.

Hoe realiseren: Scherp wet- en regelgeving aan alsmede arboconvenanten, waar mogelijk en gewenst, op het punt van belonen en straffen. Controleer vooral op uitwassen. Ontwikkel samen met brancheorganisaties en BBC's per bedrijfstak 'prikkel's' die stimulerend werken (bijvoorbeeld: Veel publiciteit voor het beste schildersbedrijf in een regio. Of: specifieke kosten / baten lijstjes). Stimuleer goed gedrag door certificaten van de Arbeidsinspectie uit te delen aan ondernemers die hun arbozorg op orde hebben. Publiceer over best practices en kosten / baten overzichten van het effect van de naleving van wet- en regelgeving.

Wie realiseren: SZW; Arbeidsinspectie; brancheorganisaties; BBC's.

6.2 Verbeter (bestaande) infokanalen naar kleine bedrijven

De tot op heden gebruikte informatiekkanalen voor 'arbo-communicatie' zijn niet optimaal effectief in hun bereik van kleine bedrijven.

➤ Zorg voor aanpassing en beter gebruik van bestaande informatiekkanalen.

Daarbij zal een mix nodig zijn van digitale, schriftelijke en mondelinge informatiekkanalen. Dit leidt, in deze paragraaf, tot vier specifieke aanbevelingen:

6.2.1 Digitaal informatiekanaal

➤ Maak van www.arbo.nl dé site die goed te gebruiken is door zowel arboprofessionals als door ondernemers die leek zijn op arbo-gebied. Zorg ervoor dat ook de dienstverleners van 'kleine' ondernemers deze site volop gaan gebruiken.

Pas www.arbo.nl aan.

Waarom realiseren: Het internetgebruik binnen kleine bedrijven neemt langzaam maar zeker toe, zeker onder de jongere generatie. Internet is door zijn vorm hét medium waarop snel de meest actuele informatie gebracht en gehaald kan worden op ieder gewenst tijdstip. www.arbo.nl is op dit moment dé site in Nederland voor arboprofessionals.

Wat realiseren: Realiseer DE site voor zowel arbodeskundigen als arbo-leken en dienstverleners (vooral: administratiekantoren) van 'kleine' ondernemers. Een site boordevol informatie die uiteraard voldoet aan genoemde kenmerken in paragraaf 6.1.: de informatie is begrijpelijk én actueel én bruikbaar én betrouwbaar. Zie voor een uitwerking Bijlage B. De bestaande naam (www.arbo.nl) zou dan moeten worden aangepast door of moeten worden 'gelinkt' met bijvoorbeeld www.ikhebpersoneel.nl of www.MKBenArbo.nl.

Hoe realiseren: Betrek alle van belang zijnde partijen en personen bij het ontwikkelproces. Dus arbo-leken, Arbeidsinspecteurs, beleidsmedewerkers SZW, kennisinstututen, brancheorganisaties, arbodiensten en administratiekantoren. Organiseer in dit kader o.a. workshops binnen specifieke branches.

Stimuleer het gebruik van deze aangepaste site door de dienstverleners van het mkb. Zorg voor de nodige hyperlinks en verwijzingen uit andere, reeds bestaande sites op arbogebied (bijvoorbeeld branchespecifieke sites).

Wie realiseren: Projectteam van www.arbo.nl; SZW; BBC's; brancheorganisaties.

6.2.2 Schriftelijk informatiekanaal

- Zorg voor gerichte schriftelijke overheidsinformatie: via enkele algemene ondernemersbladen, dag- en vakbladen en via bladen van dienstverleners van 'kleine' ondernemers. Primaire doelgroep: arbo-leken

Gebruik specifieke schriftelijke informatiekanalen.

Waarom realiseren: Een arbo-leek heeft niet veel tijd over voor leeswerk. Hij geeft ons aan dat de dag- en vakbladen snel gescand worden, evenals informatie van dienstverleners (vooral administratiekantoren) en van bijvoorbeeld het UWV en de arbodienst. Veel schriftelijke informatie komt, zoals eerder gemeld, niet over.

Hoe realiseren: Maak als SZW gericht gebruik van algemene ondernemersbladen die als doelgroep het mkb hebben (zie par.4.3.), alsmede van informatiebladen van dienstverleners van 'kleine' ondernemers. Geef informatie die de ondernemer en zijn organisatie 'raakt'. Herhaal de boodschap op gezette tijden. Verwijs in advertenties en in de artikelen steeds naar www.arbo.nl en stimuleer daarmee o.a. het downloaden van allerlei info (zoals informatiepakketten die uitgedeeld kunnen worden aan anderen, bijvoorbeeld eigen werknemers of leerlingen binnen het beroepsonderwijs).

Stimuleer arbodiensten, UWV, brancheorganisaties en branchebegeleidingscommissies om hetzelfde te doen op specifiek brancheniveau.

Wie realiseren: SZW; arbodiensten, UWV; BBC's; brancheorganisaties.

6.2.3 Mondeling informatiekanaal

- Zorg ervoor dat 'kleine' ondernemers gebruik kunnen maken van één landelijke telefonische helpdesk, alsmede diverse helpdesks op brancheniveau.

Realiseer telefonische helpdesks

Waarom realiseren: de ondernemer geeft aan dat de telefoon hét middel is om snel informatie te verzamelen. De mogelijkheid bestaat namelijk om dóór te vragen over het betreffende vraagstuk.

Wat realiseren:

Aantrekkelijk lijkt ons het idee zoals beschreven bij BGZ-wegvervoer (zie par.5.3.3) en ZLTO (zie Bijlage C). Kenmerk: men kan vragen stellen vanuit de eigen (bedrijfs)problematiek en 'arbo en verzuim' vormen daar onderdeel van; professionals (en

dus niet: 'telefonistes') staan je te woord; openingstijden 24 uur per dag en 7 dagen per week. Ons advies:

1) Realiseer één landelijk werkende arbo-helpdesk; bijvoorbeeld gekoppeld aan faciliteiten van Postbus 51. Zorg ervoor dat arbo-leken via deze helpdesk direct advies kunnen krijgen en oplossingen voor specifieke vraagstukken. 'Bemens' daartoe deze helpdesk door *praktijkdeskundigen*, bijvoorbeeld Arbeidsinspecteurs.

2) Stimuleer brancheorganisaties om óók binnen hun eigen branche soortgelijke helpdesks te gaan opzetten.

Hoe realiseren: Maak gebruik van ervaringen uit branches (BGZ Wegvervoer, bouw en ZLTO). Ontwikkel stapsgewijs in samenspraak met brancheorganisaties, BBC's, arbodiensten en verzekeraars.

Wie realiseren: SZW, BBC's en brancheorganisaties.

6.2.4 *Mediacampagne*

Zodra 'kleine' ondernemers en hun dienstverleners gebruik kunnen gaan maken van begrijpelijke, actuele, bruikbare en betrouwbare arbo-informatie, is het van belang daar reclame voor te maken:

- Start een mediacampagne over de winst van goed arbobeleid binnen kleine ondernemingen en de informatie en hulpmiddelen die daarvoor beschikbaar zijn.

Maak 'arbo' onmisbaar: arbo is winst voor werk en organisatie!

Waarom realiseren: 'Arbo' valt bij 'kleine' ondernemers verkeerd. Goede arbeidsomstandigheden kunnen echter een prima bijdrage leveren aan het rendement van een bedrijf. Daarom is het positief promoten van 'arbo' van groot belang.

Wat realiseren: Opvallende advertenties in dag-, week- en vakbladen en algemene favoriete ondernemersbladen (zie par.4.3). Opvallende radiospotjes tijdens de spitsuren. Ervoor zorgen dat de winst van goede arbozorg onder de aandacht komt van tienduizenden mensen tegelijk!

Hoe realiseren: SZW in samenwerking met reclamebureau. Schakel daarbij 'kleine' ondernemers in ter toetsing. Zorg voor een branchespecifieke invulling met brancheorganisaties en BBC's.

Wie realiseren: SZW, brancheorganisaties.

6.3 **Versterk arbo-adviesfunctie naar kleine bedrijven ('infrastructuur')**

Veel 'kleine' ondernemers weten vaak niet wat zij, op arbo-gebied, wettelijk verplicht zijn om te doen en hoe dat dan concreet moet worden ingevuld in het eigen bedrijf. Men ziet door de bomen het bos niet meer en heeft behoefte aan één betrouwbaar én betaalbaar advies. Via de Arboret is bepaald dat de arbo-adviesfunctie bij arbodiensten ligt. In de praktijk blijkt echter dat de arbodiensten, in de ogen van circa 300.000 kleine ondernemingen, die adviesrol niet hebben.

Dit leidt tot de volgende vier aanbevelingen:

- Beëindig voor bedrijven tot 20 á 30 fte de verplichte aansluiting bij een arbodienst. Zorg voor voldoende dienstverlenende bedrijven die goed en betaalbaar kunnen adviseren.

Stop verplichte aansluiting bij arbodiensten voor kleine bedrijven; realiseer alternatieven

Wat realiseren: zorg voor deelcertificaten arbodeskundigheid professionals; liberaliseer de arbomarkt. Maak het dus mogelijk dat 'kleine' ondernemers in zee kunnen

gaan met onderling concurrerende *arbodeskundige* dienstverleners die zij vertrouwen en die zij kunnen én willen betalen. Door genoemde deelcertificaten en liberalisering van de arbomarkt zouden deze dienstverleners eigen arboprofessionals in dienst kunnen nemen en zich gaan richten op 'niches in de markt' die tot nu toe niet interessant waren. Stimuleer waar nodig verzekeraars: een combinatie van curatieve en preventieve arbodienstverlening aan een inkomstenverzekering spreekt veel 'kleine' ondernemers aan (zie par.2.4.3).

Hoe realiseren: Aanpassen wet- en regelgeving om dit mogelijk te maken. Desgewenst stapsgewijs ontwikkelen binnen bepaalde bedrijfstakken.

Wie realiseren: SZW; arbodiensten; eventueel brancheorganisaties en verzekeraars.

- Zorg ervoor dat dé dienstverleners van 'kleine' ondernemers, dus met name administratiekantoren, goed kunnen doorverwijzen naar juiste informatie.

Versterk rol administratiekantoren als distributiekanaal van arbo-informatie

Waarom realiseren: Arbo-leken maken, bij vraagstukken over 'arbo' en 'het hebben van personeel' veelvuldig gebruik van administratiekantoren. Medewerkers van deze kantoren ontberen echter 'arbo-inhoudelijke deskundigheid': óók zij zijn arbo-leek en óók zij zoeken in feite hapsnap naar allerlei informatie. 'Kleine' ondernemers zouden dus veel beter kunnen worden geholpen als administratiekantoren een betere intermediaire rol zouden kunnen vervullen, bijvoorbeeld bij arboconvenanten.

Wat realiseren: een goed toegankelijke, actuele en betrouwbare informatiebron voor administratiekantoren om hun klanten/leden te adviseren over goede arbozorg. Zie verder bovenstaand bij www.arbo.nl.

Hoe realiseren: koepels van administratiekantoren en vertegenwoordigers van administratiekantoren zelf overleggen met ondernemer wélke arbo-informatie (op gebied van wet- en regelgeving) in welke vorm (denk aan: papier, telefoon, internet) zij van hen verwachten te krijgen. De koepels en vertegenwoordigers van administratiekantoren overleggen vervolgens met de overheid welke informatie zij in welke vorm nodig hebben om hun klanten te kunnen voorzien van optimale arbo-informatie.

Wie realiseren: SZW; koepels en vertegenwoordigers van administratiekantoren.

- Ontwikkel met brancheorganisaties – de andere belangrijke partner van het mkb – een aanpak met de kleine bedrijven als uitgangspunt en gericht op de verbetering van hun bedrijfsprocessen. 'Verbetering van de arbeidsomstandigheden' wordt dan als het ware 'meegenomen'.

Versterk rol brancheorganisaties

Waarom realiseren: Brancheorganisaties zouden bij uitstek 'arbo-inhoudelijke kennis' moeten kunnen verspreiden. Echter: niet alle brancheorganisaties doen dit en veel 'kleine' ondernemers zijn géén lid of werken als het ware binnen diverse branches. Een versterking van de rol van brancheorganisaties als DE 'arbo-inhoudelijke specialist' voor specifieke bedrijven, beroepen en werkprocessen is dan ook gewenst. Zie ook par. 5.3.

Hoe realiseren: Ontwikkeltraject, gericht op branches waar de arborisico's omvangrijk zijn, terwijl de brancheorganisatie daar nog te weinig invloed heeft. Samen met Arbeidsinspectie, arbodiensten, verzekeraars.

Wie realiseren: SZW, brancheorganisaties, BBC's.

Versterk arboconvenanten voor doelgroep arbo-leken

Waarom realiseren: Er zijn al goede voorbeelden van arboconvenanten, gericht op het versterken van het bedrijfsproces van 'kleine' ondernemers (zie par. 5.3.3). Het is van belang dat in méér bedrijfstakken met veel kleine ondernemingen dit soort arboconvenanten ontstaan: specifiek gericht op 'kleine' ondernemers en het verbeteren van hun bedrijfsproces. 'Arbo' wordt dan als het ware meegenomen, maar staat niet centraal.

Wat realiseren: Realiseer, inhoudelijk gezien, 'bredere convenanten' dan 'pure' arboconvenanten. Doel: verbeteren van het primaire proces binnen kleine ondernemingen door versterking arbeidsparticipatie (minder verzuim en uitstroom; betere instroom) en verbetering arbeidsproductiviteit (slimmer organiseren; minder risico's).

Hoe realiseren: Ontwikkeltraject, samen met BBC's, brancheorganisaties, administratiekantoren en 'kleine' ondernemers.

Wie realiseren: SZW; BBC's en brancheorganisaties

- Overweeg een adviesrol voor de Arbeidsinspectie, naast het handhaven.

Arbeidsinspectie: naast handhaving ook advies

Waarom realiseren: 'Kleine' ondernemers geven aan terug te verlangen naar periode van vóór 1994, waarin de Arbeidsinspectie óók advies gaf. Arbeidsinspecteurs zélf geven aan dat zij graag die rol weer zouden willen vervullen: zij achten dat zinvol en effectief (zie ook bijlage A).

Wat realiseren: In feite: de Arbeidsinspecteur die nog even dóórpraat met een ondernemer en tips geeft hoe de ondernemer bepaalde vraagstukken kan oplossen. Dus in plaats van doorverwijzen naar wetteksten en andere informatiebronnen.

Hoe realiseren: Ontwikkel deze vernieuwing stapsgewijs via enkele branches. Dit uiteraard in samenspraak met de Arbeidsinspecteurs zelf en brancheorganisaties.

Wie realiseren: Arbeidsinspectie en brancheorganisaties.

6.4 Verbeter registratie en levering van bedrijfsinformatie; begin bij RIE

Bedrijven moeten allerlei bedrijfsinformatie registreren en afgeven. Op arbogebied moet men informatie vastleggen via een RIE. Duidelijk is dat de RIE veel geld kost. Vooral kleine bedrijven snappen niet wat het doel en het nut is en veel aspecten binnen een RIE zijn vaak niet op hun bedrijf van toepassing.

Dit leidt in deze paragraaf tot de volgende twee aanbevelingen:

- Beperk voor kleine bedrijven de te registreren RIE-informatie. Zorg daartoe voor één in omvang beperkte 'basis-RIE', aangevuld waar noodzakelijk, met 'specifieke RIE's die het werkproces als uitgangspunt hebben' (bijvoorbeeld: werken op grote hoogte).

Basis-RIE, desgewenst aangevuld met 'werkproces RIE'

Waarom realiseren: Arbo-leken zien niet het nut en doel in van de RIE. Men wenst afschaffing van deze, in hun ogen, zinloze administratieve handeling. Een RIE is echter waardevol: het vormt de basis van een beleidscyclus. Het is daarom belangrijk om 'kleine' ondernemers mee te krijgen in het werken met RIE's. Zorg daarom voor een RIE die goed te gebruiken is door 'kleine' ondernemers. Dit betekent o.a. aanpassing in taalgebruik (lekentaal), omvang en werkwijze.

De huidige RIE's zijn of te algemeen of juist te specifiek gemaakt voor één bepaalde branche. Nadeel: veel arbo-leken herkennen hun primaire werkproces niet of slechts gedeeltelijk in deze RIE's en moeten naar hun gevoel teveel 'onzin' invullen.

Via een 'basis-RIE', aangevuld met één of meer 'werkproces specifieke RIE's' wordt herkenning bevorderd.

Wat realiseren: Vervang de huidige werkwijze met de RIE. Beperk de te registreren informatie tot de belangrijkste arborisico's. Maak één in omvang beperkte 'basis-RIE' die algemeen van toepassing is; dus voor ieder bedrijf. Vul deze aan met een 'werkproces specifieke RIE': via deze specifieke RIE worden de belangrijkste risico's in kaart gebracht binnen de van toepassing zijnde belangrijkste werkprocessen. Dus een schilder zou dan de risico's moeten invullen die samenhangen met het werken op grote hoogte en het werken met vluchtige stoffen. Zie ook Bijlage B.

Hoe realiseren: Ontwikkel deze vernieuwing stapsgewijs via bestaande RIE's. Betrek daarbij de belangrijkste partijen en gebruikers. Zoals: Arbeidsinspectie, het Arboplatform, www.arbo.nl, arbodiensten, brancheorganisaties, 'kleine' ondernemers.

Wie realiseren: SZW; brancheorganisaties, www.arbo.nl.

- Verhoog het gebruiksgemak door beschikbare RIE's te digitaliseren en communiceer daarover. Neem als voorbeeld een werkwijze á la het belastingformulier en de Belastingdienst. Bouw dit vervolgens uit naar elektronische registratie en levering van bedrijfsinformatie aan één loket.

Elektronische registratie en éénmalige levering van allerlei soorten bedrijfsinformatie aan één loket.

Waarom realiseren: de 'kleine' ondernemer ervaart dat hij veel en vaak dezelfde bedrijfsinformatie aan veel loketten moet leveren. Zijn voorkeur gaat uit naar het leveren van alle bedrijfsinformatie aan één bron. Daarbij (r)noemt hij het bestaande elektronische belastingformulier en de werkwijze van de Belastingdienst en van Bedrijvenloket (zie Bijlage C).

Wat realiseren: Maak elektronisch formulier. De 'kleine' ondernemer hoeft slechts door te klikken naar die categorieën die van toepassing zijn voor zijn bedrijf. Wijzigt de situatie in zijn bedrijf op *essentieel* gebied, dan is hij verplicht het formulier aan te passen. De ondernemer is verantwoordelijk voor juistheid van informatie en kan bij twijfel een deskundige inschakelen. De Arbeidsinspectie controleert steekproefsgewijs (á la de Belastingdienst). Bij onjuiste registratie kan de ondernemer beboet worden. De huidige *verplichte* externe toetsing door een arbodienst vervalt hiermee. Zie Bijlage B.

Hoe realiseren: Ontwikkel deze vernieuwing stapsgewijs. Betrek daarbij de belangrijkste partijen en gebruikers. Zoals: administratiekantoren, Arbeidsinspectie, www.arbo.nl, brancheorganisaties, 'kleine' ondernemers.

Wie realiseren: SZW; www.arbo.nl.

6.5 Ontwikkel het arbobeleid met elkaar

Bij de gesprekken met de 'kleine' ondernemers was vaak een beleidsmedewerker van SZW aanwezig. Dit werd zowel van ondernemerszijde als door de SZW'ers gewaardeerd. Bij veel van de voornoemde aanbevelingen kan gedacht worden aan een gezamenlijk ontwikkeltraject; veelal met 'kleine' ondernemers zelf, praktijkdeskundigen zoals Arbeidsinspecteurs en dienstverleners zoals administratiekantoren.

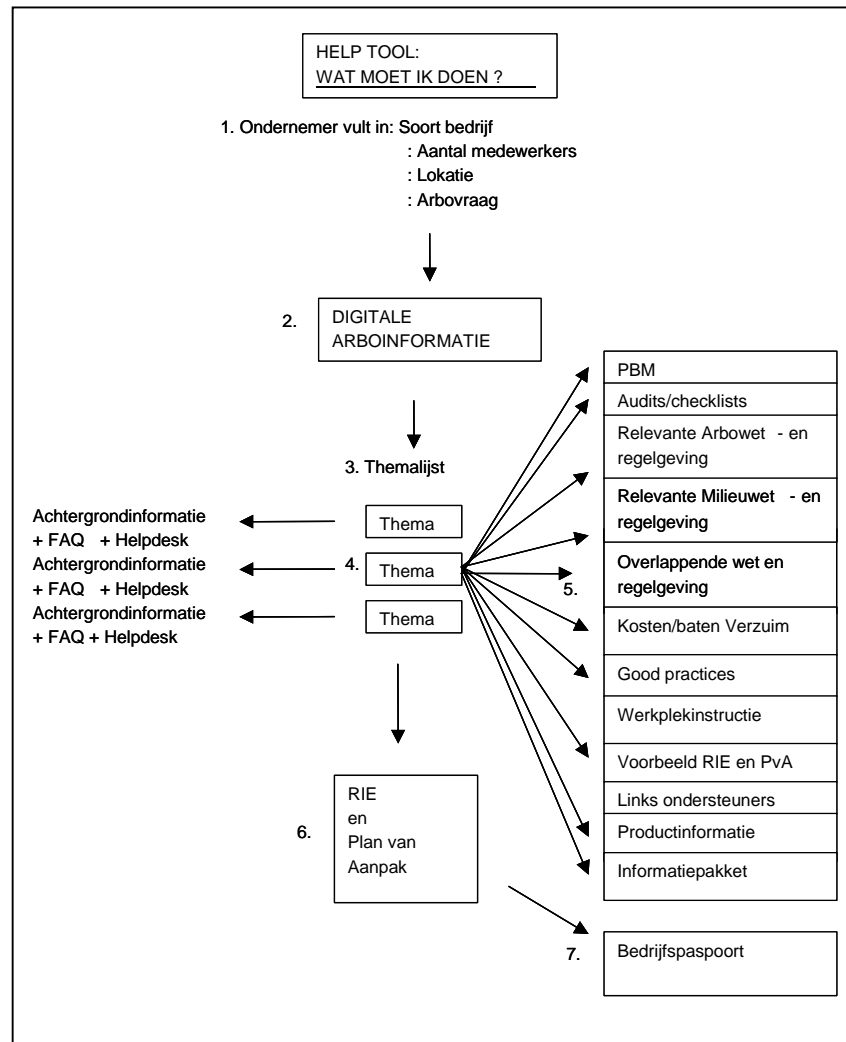
- Organiseer vaker bijeenkomsten met 'kleine' ondernemers zélf of woon deze bij. Dus aanvullend op bestaande contacten met vertegenwoordigers van organisaties van ondernemers.
- Schakel vaker praktijkdeskundigen in en dienstverleners van kleine bedrijven.

A Arbeidsinspecteurs aan het woord

We hebben met twee groepen van totaal 11 Arbeidsinspecteurs gesproken. Hierbij een korte weerslag van deze gesprekken in de vorm van uitspraken. Elders in dit rapport (par. 2.4.1. en 3.1) staan nog meer uitspraken van Arbeidsinspecteurs.

- “Het is schokkend om te ervaren, maar voor de kleine ondernemer is er géén verschil tussen een arbodienst en de Arbeidsinspectie: beiden jagen we de ondernemer op zeer hoge kosten. Dat was 10 jaar geleden nog anders: dan kwam de inspecteur jaarlijks langs, gaf tips over veiligheid en dat kostte allemaal niet veel voor de ondernemer”.
- “Deze arbodienst presteert het om 30 pagina’s RIE te maken, waarvan de eerste 28 stuks met wollig taalgebruik over arbozorg. Dat rapport kost de ondernemer €3000 en dan krijgt ie achteraf ook nog op zijn kop van de Arbeidsinspectie!”
- “De huidige RIE kost enorm veel voor de mkb’er. De door SZW beoogde lastenverlichting regel je al direct door de RIE voor het mkb sterk te vereenvoudigen”.
- “Waarom niet redeneren vanuit de ondernemer: hij vult bepaalde zaken in op de wijze die hem het meest geschikt lijkt. De verschillende diensten maken dan gebruik van ditzelfde lijstje. (...). Je kan werken à la de Belastingdienst!”
- “Er is erg veel info, maar welke informatie is nu echt verplichtend voor een bepaald bedrijf en welke informatie is in feite reclame voor bijvoorbeeld een arbodienst of een andere dienstverlener? De kleine ondernemer snapt daar echt niets van: als leek is de status van de betreffende info vaak onbekend”.
- “Wij als Arbeidsinspectie kunnen niet alle details kennen, laat staan dat de kleine ondernemer dat weet. Dus we moeten het info-zoekgedrag leiden via algemene principes (eenvoud, plaatjes, etc.)”.
- “Basis RIE moet één RIE procedure zijn voor alle risico’s. Dus een eenduidige inspectiemethode. Dus niet weer specifieke RIE’s maken voor ieder afzonderlijk risico”.
- “Handhaving bij kleinste bedrijven slechts richten op signalen. Gevaren zoals ‘vuurwerk’ worden immers ook al uit andere diensten gecontroleerd”.
- “Waarom niet werken met omgekeerde bewijslast: Als Arbeidsinspectie via een Basis-RIE iets heeft ontdekt, moet het bedrijf aantonen dat het goed zit”.
- “Het beleid vanuit Den Haag is geschreven voor ambtenaren en voor grote bedrijven die hun organisatie hebben ingericht om te voldoen aan de Arbwet en – regelgeving”.
- “De ondernemer belonen voor het goed werken met de juiste stoffen leidt waarschijnlijk tot meer kennis over het omgaan met die stoffen. Nu wordt hij alleen maar gestraft voor wat hij fout doet. De ondernemer moet weten waarom hij iets moet doen: hij moet immers al aan zoveel wet- en regelgeving voldoen”.
- “Brancheorganisaties zouden allemaal branche RIE’s moeten hebben en aanbieden. Zij bieden dan ook vooral de bewezen oplossingen. Database met oplossingen (zie FOCWA en Metaalunie)”.
- “Misschien moeten we voor het mkb en in ieder geval voor het kleinbedrijf, zelfs de RIE helemaal afschaffen en ook de arbodiensten!”.

B Schets voor digitaal interactief (halen en brengen) systeem



Toelichting bij de schets.

Arbo-leken zijn onvoldoende bekend met de Arbowet en –regelgeving. Daarnaast geven zij aan geen tijd beschikbaar te hebben om de ontwikkelingen rond Arbowet- en regelgeving te volgen. De ‘kleine’ ondernemer zoekt alleen informatie over wet- en regelgeving in probleemsituaties, veelal via invalshoeken die te maken hebben met ‘het hebben van personeel’. De informatie die in die zoektocht gevonden wordt is versnipperd en vaak onbegrijpelijk, met als gevolg dat de ondernemer de informatie niet kan ‘matchen’ aan zijn bedrijfsprocessen.

Voorstel:

Op een ‘centrale plaats’ vindt de ondernemer direct informatie over alle wet en –regelgeving in Nederland die te maken heeft met ‘het hebben van personeel’. Het betreft algemene, in *ondernemerstaal geschreven informatie* over wet- en regelgeving die dagelijks geactualiseerd wordt. Primaire doelgroepen van de te ontwikkelen site (werk-

titel: www.ikhebpersoneel.nl) zijn de 'arbo leken' in het mkb én in de administratiekantoren en brancheorganisaties. Bestaande sites (www.arbo.nl en www.RIE.nl) kunnen daartoe worden omgebouwd of worden ingevoegd. Site moet gratis toegankelijk zijn, laagdrempelig en 'proces – object' gestuurd. De site is via zoekmachines en zo veel mogelijk sites (bijvoorbeeld van brancheorganisaties en arbodiensten) te vinden.

Hierbij een uitwerking van het systeem:

1. Een ondernemer gaat via internet naar de WAT MOET IK DOEN-tool op bijvoorbeeld www.arbo.nl of www.ikhebpersoneel.nl. Vervolgens toetst hij het type organisatie in, geeft hij het aantal medewerkers, noemt hij de locatie van het bedrijf (bijvoorbeeld: winkelgebied, industrieterrein, woonwijk, binnenstad, schoolterrein, etc) en stelt zijn arbovraag in een (aantal) trefwoord(en) via goed uitgewerkte trefwoordenlijst.
 - Bijvoorbeeld: *Drukkerij, 12 medewerkers, Woonwijk en Gevaarlijke stoffen*
2. Het systeem 'brengt' hem bij de databank *Drukkerijen*.
3. Op het scherm verschijnt een *Themalijst* die de ondernemer kan aanklikken over werken met gevaarlijke stoffen in drukkerijen. Thema's kunnen zijn: *Schoonmaakmiddelen, Drukinkt, Afzuiging, etc.*
4. De ondernemer klikt op thema *Drukinkt*, waarna een scherm 'openklapt' met verschillende koppen. De informatie achter deze koppen heeft betrekking op de eerder genoemde bedrijfsinformatie (= drukkerij, 12 medewerkers, woonwijk). Daarnaast kan de ondernemer over het betreffende thema korte achtergrondinformatie lezen (bijvoorbeeld over risico's van werken met drukinkt), via een FAQ-databank een antwoord krijgen op de meest gestelde vragen over drukinkten, of telefonisch contact leggen met een helpdesk. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de bestaande telefonische helpdesk van Postbus 51. Vraag en antwoord worden door de helpdesk in de FAQ-databank geplaatst.
5.
 - *Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's)*: De ondernemer krijgt een overzicht van alle PBM's die aangeschaft moeten/kunnen worden voor veilig en gezond werken met verschillende soorten drukinkt.
 - *Audits/checklists*: De ondernemer krijgt een overzicht van alle bestaande methoden om te controleren of er in zijn bedrijf veilig en gezond met drukinkt wordt gewerkt.
 - *Relevante Arbowet- en regelgeving*: De ondernemer krijgt een overzicht van de voor zijn bedrijf relevante wet- en regelgeving.
 - *Relevante Milieuwet- en regelgeving*: De ondernemer krijgt een overzicht van de voor zijn bedrijf relevante wet- en regelgeving.
 - *Relevante sociale wetgeving*: De ondernemer krijgt een overzicht van de relevante wet- en regelgeving bij bepaalde 'soorten' personeel (parttime werken, ouderschapsverlof; culturele minderheden; ouderen; etc.) en wat te doen bij verzuim en dreigende WAO.
 - *Overlappende wet- en regelgeving*: De ondernemer krijgt een overzicht welke wet- en regelgeving op elkaar aansluit en welke niet. In dat geval volgt een uitleg wat de ondernemer moet doen om er voor te zorgen dat hij de wetten en regels niet overtreedt.
 - *Kosten/baten tool*: De ondernemer kan zelf uitrekenen wat zijn verzuimkosten zijn en wat dat voor consequenties heeft voor zijn bedrijf. De tool is uit te brei-

den door de ondernemer te laten berekenen wat veilig en gezond werken met drukinkten hem op kan leveren.²⁶

- *Good practices*: De ondernemer krijgt een overzicht van het op de juiste manier werken met drukinkt (bijvoorbeeld van collega-drukkers). Hier kunnen op gegeven moment ook reclames staan van 'arbo-proof' hulpmiddelen etc.
 - *Werkplekinstructies*: De ondernemer krijgt informatie aangeboden die hem ondersteund bij het geven van werkplekinstructies aan de medewerkers.
 - *Voorbeeld RIE en Plan van aanpak*: De ondernemer krijgt hier voorbeelden hoe een drukkerij het werken met drukinkt kan vastleggen in de RIE en het daarop volgende Plan van Aanpak.
 - *Links ondersteuners*: De ondernemer krijgt een overzicht van alle voor hem relevante partijen die hem kunnen ondersteunen bij het veilig en gezond werken met drukinkt.
 - *Productinformatie*: De ondernemer krijgt informatie over de verschillende drukinkten die op de markt verkrijgbaar zijn..
 - *Informatiepakket*: De ondernemer krijgt kant en klaar voorlichtingsmateriaal aangereikt die hij kan doorgeven aan de medewerkers (informatie voor bijvoorbeeld de OR, het thuisfront, etc.). Daarnaast kunnen op deze site informatiepakketten gevonden worden die goed te gebruiken zijn door scholieren uit met name het VMBO en MBO.
6. Alle informatie uit de bovengenoemde koppen kan de ondernemer gebruiken bij het invullen van de eigen RIE²⁷ en bij het opstellen van een eigen Plan van Aanpak
7. Deze RIE slaat de ondernemer op in zijn eigen *Bedrijfspaspoort*. Dit paspoort kan hij downloaden van de internetsite en daarna in de eigen omgeving gebruiken als digitaal instrument om het 'arbo-verleden' vast te leggen. In het paspoort staan bijvoorbeeld de eerder gemaakte RIE's, de Plannen van Aanpak (en wat daarvan gerealiseerd is), de aankoop van PBM's, contacten met het UWV, de arbodienst en reïntegratiebedrijf, de Arbeidsinspectie, de brancheorganisatie, het administratiekantoor, gemeente (bijvoorbeeld: brandweerinspecties, milieuvergunningen), etc. Dit verleden helpt de ondernemer bij het verder uitbouwen van zijn arbobeleid. De RIE kan daarna voor toetsing, via de elektronische snelweg, worden voorgelegd aan gecertificeerde instanties die branchespecifieke deskundigheid hebben. Daarnaast kan het systeem (mits goed beveiligd) ook beschikbaar gesteld worden aan die overheidsinstanties die de ondernemer controleren op veilig en gezond werken (handhaving). Zo hoeft de ondernemer niet telkens als een inspecteur zich meldt alle informatie op te zoeken en toe te lichten.

²⁶ MKB Nederland werkt, in samenwerking met TNO Arbeid en op basis van SZW-subsidie, aan de ontwikkeling van vijf sectorspecifieke Kosten-Baten tools voor de Zorg, Industrie & Bouw, Zakelijke Dienstverlening, Detailhandel en Horeca, Recreatie & Toerisme.

²⁷ MKB Nederland werkt, in samenwerking met TNO Arbeid en op basis van SZW-subsidie, aan het ontwikkelen van een digitale RIE voor alle sectoren die nog geen specifieke RIE hebben.

C '1-loket' voor info brengen of halen

A) Best practices

Voorafgaand aan de interviews en bijeenkomsten met ondernemers voerden TNO Arbeid en BMVS Management Consultants een best practice-analyse uit. De best practices hebben betrekking op de strategie en de uitvoering van het werk van organisaties. Deze organisaties zijn niet op alle fronten 'best-in-class', maar excelleren in vergelijking met andere organisaties op een aantal terreinen. Dit kan betrekking hebben op efficiency, maar ook bijvoorbeeld op klantloyaliteit. Onderstaand overzicht biedt een selectie van de naar ons inzicht en inschatting relevante best practices. Relevant in die zin, dat ze handvatten geven voor oplossingsrichtingen.

De best-practices zijn onderzocht door: 1.Analyse van publicaties, 2.Data-analyse, 3.Interviews. Daar waar informatie verzameld kon worden via internet, is dat altijd meegenomen.

Belastingdienst

De Belastingdienst had op 19 maart 1,5 miljoen elektronische belastingaangiften (1 miljoen per modem, 500 duizend per diskette) van particulieren ontvangen. Een jaar eerder waren dat er nog ruim 650 duizend. Tot 19 maart bleken 400 duizend aangiften via papier aangeleverd. De voordelen van elektronische aangifte:

- Programma is elk gewenst moment van internet te downloaden (24 uur per dag).
- Eenvoudig in te voeren.
- Hulpmenu is onder handbereik, indien de vraag niet direct helder is.
- Berekeningen worden automatisch uitgevoerd.
- Gegevens (bijvoorbeeld bankrekeningnummer en saldo's van vorig jaar) zijn makkelijk in te voeren, knippen en plakken.
- De aangifte kan elk gewenst moment worden opgestuurd.

Ook bedrijven kunnen nu digitaal aangifte doen. Uit veiligheidsoverwegingen wordt geen gebruik gemaakt van internet, maar van telefoonlijnen die de systemen van de fiscaal intermediair en de Belastingdienst verbinden. Een elektronische brievenbus vormt de verbindende schakel.

Een ander experiment van de Belastingdienst is dat burgers de belastingaangifte online kunnen volgen. De burger kan via Mijnbelastingdienst.nl statusinformatie over de voortgang van de belastingaangifte krijgen. De website zou in 2005 operationeel zijn, maar tot op heden is alleen een demonstratieversie ontwikkeld.

Bron: Automatiserings Gids weekblad 2003, 5 februari, 7 februari en 13 maart.

Bedrijvenloket

Voor alle overheidsinformatie kunnen de bedrijven straks terecht bij het Bedrijvenloket, een voortzetting van OL2000, dat wordt opgezet als een 'shared service' van alle overheidsdiensten. Medio 2003 start de proefperiode en in het vierde kwartaal moet het Loket operationeel zijn. Ondernemers kunnen hier ook een BTW-nummer aanvragen of zich inschrijven in het Handelsregister.

Ook komt er een geautomatiseerde en gestandaardiseerde postbus, de Overheidstransactiepoort (OTP), waar alle voor de overheid bestemde informatie kan worden afgeleverd. Salarisgegevens bijvoorbeeld, die nu nog apart aan het CBS, de UWV's en de Belastingdienst moeten worden verstuurd, hoeft de ondernemer dan maar één keer naar de nieuwe 'postbus' te sturen. De postbus is bereikbaar vanuit verschillende websites en direct vanuit de bedrijfsadministratiepakketten. De eerste versie komt medio dit jaar gereed. In het eerste kwartaal van volgend jaar moet de postbus operationeel zijn.

Daarnaast komt er in het vierde kwartaal een standaard voor Elektronische Berichten Overheid Bedrijven (eBob). Dit is een voortzetting van het project Elektronische Herendiensten (EHD). Een BasisbedrijvenRegister (BBR), dat voortkomt uit het Ictuproject Stroomlijning Basisgegevens, speelt een sleutelrol in de verwerking van de aangeleverde gegevens bij de overheid. In 2005 moet het BBR een wettelijke basis hebben zodat de instanties alle kerngegevens zonder verdere controleprocedures kunnen gebruiken. Het Register wordt eind dit jaar operationeel.

Het programma wordt stapsgewijs ingevoerd, te beginnen met het sociaalfiscaal domein en het aanleveren van gegevens aan het CBS. Alleen al van het stroomlijnen van de informatievoorziening voor de Sofiadministratie verwacht EZ een besparing van 68 miljoen euro per jaar voor het bedrijfsleven.

Voordelen:

- Meerdere ingangen (meerdere websites en bedrijfsadministratiepakketten).
- Gegevens kunnen digitaal worden aangeleverd.
- Gegevens hoeven nog maar één keer te worden aangeleverd.

Bron: Automatiseringsgids weekblad 2003, week 2.

Arbouw

Al vele jaren organiseert Arbouw voor ondernemers in de bouw bijeenkomsten waar arbeidsomstandigheden centraal staan. Ook geeft Arbouw publicaties (tijdschrift, brochures, handboeken, naslagwerken - publiceren op internet is in ontwikkeling) uit over veilig en gezond werken. Deze publicaties worden in zekere mate afgenomen (soms ook gratis verspreiding), maar verdwijnen vaak in de kast. Afhankelijk van het onderwerpen worden de Arbouw-bijeenkomsten met regelmaat bezocht. Met name met de RIE-bijeenkomsten, waar met name de kleinere organisaties in de bouwwereld op inschrijven, boekte Arbouw succes. Tijdens deze bijeenkomsten vulden de ondernemers samen met deskundigen van Arbouw én met elkaar de RIE in. De ondernemers konden vragen stellen, elkaars werk vergelijken en elkaar helpen bij het invullen. Aan het eind van een bijeenkomst gingen de ondernemers met een zo goed als volledig ingevulde RIE naar huis.

Bron: Interview bij Arbouw.

Grafimedia

Plato is in maart 2001 van start gegaan om administratieve lastenverlichting voor werkgevers in de branche een extra impuls te geven. In 2002 werken meer dan 600 werkgevers met het programma voor ruim 21.000 werknemers. Dagelijks worden de relevante berichten door Plato gedistributeerd naar de gegevensafnemende instellingen GBF, UWV Gak, Gak-verzekeringen, Centraal Beheer/ Achmea en de arbodiensten Maetis en Achmea Arbo (toen AGG).

Slaagfactoren:

- Gebruikers hoeven niet terug te vallen op de bijgeleverde handleiding en de helpteksten. Zonder al te veel inspanning vindt men binnen Plato zijn weg.
- Over de responstijd, de stabiliteit en de betrouwbaarheid van de applicatie is men zeer te spreken;
- De initiatiefnemers en eigenaars van Plato zijn tevreden over het elektronische loket (administratief gemak is georganiseerd).
- De koppeling met andere systemen is relatief eenvoudig te realiseren.

Wensen:

- Meer gegevensafnemers op het systeem aansluiten. Bijvoorbeeld de arbodiensten (alhoewel Arbounie wel aangesloten is en 40% van de werkgevers als klant heeft) en de Belastingdienst.

Bron: tweede jaargang juni 2002 nr. 1 blz. 5/6.

Horeca

Koninklijk Horeca Nederland (KHN) doet aanbevelingen om de administratieve lasten in de sector te verminderen via het rapport 'De horeca ontregelt! Een aanzet tot administratieve lastenverlichting en deregulering in de horeca'.

Daarin vraagt KHN o.a. aan het ministerie SZW:

- Minder en duidelijker regels en minder administratieve verplichtingen.
- Prioriteiten aanbrengen in regelgeving.
- Prestatieafspraken met gemeenten over invoering 1-loket.
- Inperking autonomie gemeenten.
- In de pas lopen met Europa in plaats van voorlopen.

KHN wil dat bereiken door:

- Meerdere ingangen voor de werkgever creëren, waar dezelfde info op dezelfde wijze aangeboden wordt.
- Formulieren digitaal beschikbaar stellen, waarin per branche staat wat wel/niet verplicht is. De duurtijd van de administratieve processen kan hierdoor worden verkort.
- In het verlengde hiervan de juridische informatiekosten beperken.
- Regels helderder formuleren (minder interpretatieproblemen).
- Minder inconsistenties binnen regelgeving.
- Regels overzichtelijker structureren.
- Online- publicatie vollediger.
- Meer didactische toelichtingen.
- Steekproefsgewijze controle/ bevraging i.p.v. algemene controle.
- Samenvoegen formulieren. Belastingdienst/ RIE etc.
- Beter aansluiten bij normale bedrijfsvoering.
- Beter aangegeven/ voorlichten waarom de noodzaak aanwezig is (b.v. in kosten voor primaire proces, indien belangrijke werknemers uitvallen).

Remedium

Remedium is een initiatief van de Koninklijke Nederlandse Drogisten Bond, de samen met Zilveren Kruis Achmea een brancheloket heeft ingericht voor Gezondheid en Sociale Zekerheid voor de KNDB-leden. Doelstelling is door middel van Preventie, Verzuimbegeleiding, Registratie en Reïntegratie de kosten van ziekte en arbeidsongeschiktheid voor de leden zoveel mogelijk beperkt te houden.

Slaagfactoren:

- Het loket richt zich op administratief gemak.
- Remedium sluit een collectief ziekteplan met de verzuimverzekeraar af.
- Financiering van het loket is transparant.
- Communicatie door middel van het loket is helder en eenduidig.
- Ziekteverzuim en reïntegratietrajecten worden overzichtelijk vastgelegd.

Remedium heeft geen winstoogmerk en streeft naar een sluitende begroting.

Het loket heeft voor eigen gebruik een verzuimsysteem laten ontwerpen. Hiermee kan verzuim worden geregistreerd en kunnen doormeldingen worden gedaan naar betrokken partijen. Met inzet van Plato, virtueel loket van Achmea, en PIEN, virtueel loket van Relan, Interpolis en Commit, kunnen berichten worden doorgezonden.

Toekomstig ontwikkelingen:

- Uitbreiden dienstverlening aan de leden m.b.t. een fullservice organisatie op het terrein van sociale zekerheid. Het aanbieden van salarisverwerking behoort tot deze doelstelling.

Bronnen: 'Factsheet Remedium' en 'Hoe Remedium werkt'.

Conclusies

- Helderheid over aan welke regelgeving moet worden voldaan is te realiseren: biedt informatie aan vanuit de beleving van de gebruiker (= vraagsturing); zet daarbij niet de wetgeving centraal maar het bedrijf.
- Complicerende factor is dat het monnikenwerk is om alle regelgeving (van ministeries, provincies en gemeenten) in één systeem onder te brengen. In het verlengde daarvan, betekent dit voor het beheer dat het een zeer dure aangelegenheid wordt. Alle veranderingen moeten immers continue worden verwerkt.
- De bedrijfsgeoriënteerde werkwijze legt de samenhang en daarmee ook de overlappingsen / onduidelijkheden in wet- en regelgeving bloot. Het ministerie kan dit als instrument gebruiken om conflicterende regelgeving te voorkomen of weg te nemen.
- ICT biedt goede mogelijkheden voor administratieve lastenverlichting van de werkgever.
- Door online systemen als Plato en Remedium neemt het aantal keren dat administratie ingevoerd moet worden af.

B) Behoeftte aan 1-loket

'Kleine' ondernemers zouden allerlei basisinformatie (op arbogebied) graag éénmalig willen verstrekken en (arbo-) informatie willen halen bij één informatiebron. Op onze vragen aan hen hoe een dergelijk '1-loket' in te richten, kon lang niet iedereen formuleren hoe het er uit moet zien en wat men er nu precies van verwacht. Voor ons aanleiding om voornoemde voorbeelden van 1-loket voor te leggen aan de ondernemers.

Het aantal organisaties dat informatie brengt bij en haalt van ondernemers via de elektronische snelweg groeit langzaam en blijkt in een paar gevallen zeer succesvol. Het meest bekende en meest succesvolle voorbeeld hiervan is de *belastingaangifte* via modem en diskette (in maart 2002 nog 650 duizend elektronische aangiften, in maart 2003 al 1,5 miljoen). Daarnaast krijgt ook *OL2000* langzaam maar zeker vorm. Met de verandering naar het *Bedrijvenloket*, dat wordt opgezet als een 'shared service' van alle overheidsdiensten, krijgt dit principe verder handen en voeten.. T.

Daarnaast hoorden wij van enkele administratiekantoren dat er al software bestaat waarmee allerlei bedrijfsinformatie eenmalig kan worden verstrekt naar één instantie, waarna deze instantie de info verwerkt en de gewenste gegevens doorgeeft naar bijvoorbeeld het CBS. Men heeft daar 2 jaar geleden mee gewerkt. Software functioneerde goed, maar werd verboden vanwege privacybescherming.

In de manier waarop de Belastingdienst en de Overheid informatie brengen en halen zien de ondernemers voordelen. Zij verwachten echter dat 'hun' loket eerst veel informatie geeft, alvorens zij zelf informatie gaan geven. En dat 'hun' loket ook het enige loket is waaraan zij informatie brengen die vervolgens door meerdere instanties gebruikt kan worden. Een groot aantal ondernemers geeft aan dat zij met name met het Bedrijvenloket van de overheid wat moeite hebben. Überhaupt wekt het geven van arbo-informatie aan de overheid enige weerstand bij hen op, want geven kan gelijk staan aan 'gecontroleerd gaan worden'!

Woninginrichter, 5 fte: "Ik kijk wel uit om arbo-informatie te vragen bij of te geven aan een Overheidsloket. Als ik dan informatie vraag of ik geef niet de goede informatie, staat er gelijk iemand van de Arbeidsinspectie op de stoep om mijn zaakjes te controleren."

In 2001 is door veehouders een project bedacht: *project Bravenboer*. Dit project is daarna gestimuleerd door het Ministerie van LNV.

Doel van de Bravenboer-site: de veehouder vindt op een site de (wettelijke) informatie die hij nodig heeft.

Idee: De site moet een compleet overzicht geven van alle wetten, regels, voorschriften en subsidiemogelijkheden voor het boerenbedrijf. De site neemt *niet* de wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar het boerenerf. Door met de muis op bedrijfsonderdelen (bijvoorbeeld stal, werkplaats, opslag en woning) te klikken, moeten de regels in beeld verschijnen die op het onderdeel betrekking hebben. Zo moet de regelgeving voor de boer zo toegankelijk mogelijk gemaakt worden.

Deze digitale oplossing wekt veel enthousiasme op bij door ons gesproken ondernemers. Op navraag bij LNV blijkt dat het beoogde project, nu na 2 jaar, slechts ten dele is uitgevoerd. Er is een cd gemaakt met uitwerking voor een internetsite. Er bestaat bij LNV nog steeds interesse voor informatie-inwinning via deze 'object proces oriëntatie'. De kosten voor ontwikkeling en onderhoud zijn echter hoog; de complexiteit is groot (er zijn immers tal van wettelijke bepalingen die concreet vertaald moeten worden naar objecten of processen). Het project is mede gestagneerd, omdat de sector de afgelopen jaren andere prioriteiten moest leggen vanwege onverwachte en ingrijpende gebeurtenissen (o.a. vogelpest).

Naast digitale overdracht speelt het *mondeling* overdragen van informatie ook een grote rol (oudere ondernemers geven zelfs de voorkeur aan mondelinge overdracht).

In de door ons aan 'kleine' ondernemers genoemde voorbeelden, spreekt het *telefonische loket*, zoals bijvoorbeeld ZLTO die heeft ingericht voor haar leden, sterk aan. Deze helpdesk is dagelijks te bereiken voor alle vragen die betrekking hebben op het bedrijfsproces. In tijden van nood (MKZ, vogelpest) draait de helpdesk zelfs 24 uur per dag en 7 dagen per week. ZLTO probeert zo veel mogelijk oplossingsgerichte antwoorden te geven, een feit waarover de door ons gesproken ondernemers laaiend enthousiast zijn.

Garagehouder, 10 fte: "Als ik een vraag heb en die weet ik niet goed te stellen, dan kan zo iemand van een telefonische helpdesk mij helpen mijn vraag goed te formuleren. Kijk, dan kom ik verder! En ik kan dóórvragen."

Ook over het 'loket' van Arbow, voor het invullen van de RIE, zijn de ondernemers zeer te spreken. Tijdens een bijeenkomst vullen (bouw)ondernemers samen met deskundigen en met elkaar de RIE in. Alle ondernemers gaan naar huis met een toetsbare RIE waaraan zij in het eigen bedrijf nog zeer weinig werk hebben.

D Literatuuronderzoek

Samenvatting literatuuronderzoek

Voorafgaand aan de groepsbijeenkomsten met mkb-ondernemers voerden wij een beperkt literatuuronderzoek uit. Dit onderzoek was om een eerste inzicht te krijgen in de informatiebehoefte van 'kleine' ondernemers, in de wijze waarop zij informatie willen ontvangen en in de op 'kleine ondernemers' gerichte infrastructuur van arbokennis. Om inzicht te krijgen zijn diverse bronnen geraadpleegd:

- Beschrijving en analyse van de arbeidsomstandighedenkennisinfrastructuur in nederland - Eindrapport, S. Nossent, J.M. Meeuwsen et al., Elsevier Bedrijfsinformatie bv, Den Haag, 2000.
- Eénloket / Overheidsloket 2000 (OL 2000)
- Drs. H.J. van Driel, drs. A.M.J. te Peele: Het bereiken van kleine bedrijven over arbeidsomstandigheden; Onderzoek naar de mogelijke rol van intermediaire organisaties. EIM, 2002.
- George Evers, Birgit Achten: Wie niet waagt, wie niet wint; Hoe kan de ondernemer in het MKB worden bereikt. Arbeidsomstandigheden 11, 2002.
- K.P.M. Brouwers en W.S. Zwinkels: De rol van de AA-accountant bij de privatisering van de sociale zekerheid in het MKB. EIM, 1999.
- 'Hulpstructuren voor de bevordering van arbozorg in kleine bedrijven.'; SZW / TNO Arbeid; A. Brouwers en G. Zwetsloot
- Uitkomsten van de in 2002 door TNO Arbeid georganiseerde workshops voor brancheorganisaties.
- CGE&Y-rapport 'Administratieve lasten arbowet- en regelgeving', 2002.
- Verkenning administratieve lasten Arbobeleidsregels, Cap Gemini Ernst & Young, 2003

Het literatuuronderzoek geeft een overzicht van:

1. De infrastructuur van arbo-informatie
2. De rol van verschillende partijen en personen.
3. De succes- en faalfactoren bij verschillende verandertrajecten.

1. De infrastructuur van arbo-informatie

Arbo-informatie voor kleine bedrijven wordt op verschillende manieren verspreid:

- Ondernemer - brancheorganisatie
- Ondernemer - werkgeversorganisatie
- Ondernemer - arbodienst
- Ondernemer – lokale / rijksoverheid
- Ondernemer - onderzoeks- en adviesinstellingen
- Ondernemer - ondernemer
- Ondernemer – accountant / administratiekantoor
- Ondernemer - leveranciers
- Ondernemer - klanten
- Ondernemer - Kamer van Koophandel
- Ondernemer - werknemer

2. De rol van de verschillende partijen en personen ²⁸

0^e lijn:

Type organisatie: een klein bedrijf

Rol: (beoogde) primaire gebruiker van arbo-informatie. Hier moet de kennis daadwerkelijk terecht komen en werken, tot betere arbeidsomstandigheden leiden. Het mkb zelf is vaak een (onderschatte) kennisproducent. Denk aan praktische kennis en oplossingen die zij in hun dagelijkse praktijk ontwikkelen.

1^e lijn:

Type organisatie: organisaties die direct kennis en/of diensten leveren aan de 0^e lijn. Dus organisaties als: arbodiensten, reïntegratiebedrijven, werkgevers- en werknemersorganisaties, product- en bedrijfsschappen, brancheorganisaties, sectorale fondsen, producenten en leveranciers van arbeidsmiddelen, advies- en opleidingsbureaus, verzekeraars, accountants, administratiekantoren, Arbeidsinspectie, certificerende en keurende instanties, belastingdienst (FARBO-regeling), UWV, patiëntenverenigingen.

Rol: directe ondersteuning aan kleine bedrijven. Bijvoorbeeld door middel van advisering, implementatiebegeleiding, opleiding, informatieverstrekking.

Hiermee behoort de 1^e lijn tot de (beoogde) primaire kennisaanbieders in de infrastructuur van arbo-informatie naar de 0^e lijn.

2^e lijn:

Type organisatie: organisaties die verder van de 0^e lijn opereren.

Dus organisaties als: onderzoeks-, onderwijs- en adviesinstellingen; beroeps- en kennisverenigingen; normalisatie- en certificeringsinstellingen; koepelorganisaties van arbodiensten en reïntegratiebedrijven; expertisecentra, centra met een referentiefunctie, revalidatiecentra.

Rol: levering van verdiepende kennis aan de 0^e lijn (bijvoorbeeld door middel van informatie, instrumenten, advisering en opleiding). Ook leveren van verdiepende kennis aan de 1^e lijn. Daarnaast ondersteunen zij de professionalisering van/in de 1^e lijn. Verder zijn ze betrokken bij de uitvoering van beleidsonderzoek in opdracht van de 3^e en 4^e lijnsorganisaties.

3^e lijn:

Type organisatie: diverse (vooral ambtelijke) organisaties

Dus organisaties als: ministeries, centrale werkgevers- en werknemersorganisaties, adviesraden voor overheid / politiek, (onderzoeks-)fondsen.

Rol: initiatie, financiering en opdrachtverlening voor (marktverstijgend) beleidsonderzoek en voor andere kennisactiviteiten voor het 'algemeen nut'. Deze organisaties houden zich bezig met beleidsvoorbereiding en -vorming op basis van nationale en internationale initiatieven uit de 4^e lijn.

4^e lijn:

Type organisatie: Nederlandse regering en het parlement, Europese Commissie en Raad, Europese overheid en instituten, internationale werkgevers- en werknemersorganisaties, internationale bi- en tripartiete organisaties.

Rol: vastleggen van nationale en internationale (politieke) beleidskaders. Uitvaardiging van wet- en regelgeving. Initiatie van financiering en opdrachtverlening voor (markt-

²⁸ Bron: 'Hulpstructuren voor de bevordering van arbozorg in kleine bedrijven'. SZW / TNO Arbeid, 2001. A. Brouwers en G. Zwetsloot.

overstijgend) (inter)nationaal beleidsonderzoek en andere kennisactiviteiten voor het 'algemeen nut'.

NB:

Brancheorganisaties spelen een grote rol en worden door de ondernemers aangewezen om informatie te geven over verplichtingen, regels, wetgeving, arbeidsvoorwaarden, etc (EIM-onderzoek 2002). Daarom ontwikkelt een aantal brancheorganisaties een infrastructuur om ondernemers te bereiken (via consultants - buitendienstmedewerkers - organiseren van regiobijeenkomsten). Vaak gericht op mondelinge informatieoverdracht, omdat de kleine ondernemers informatie het liefst op die manier ontvangen. Brancheorganisaties geven aan dat zij, om die rol te kunnen vervullen, up to date informatie moeten ontvangen (waar zij nu vaak zelf naar op zoek moeten aan de hand van verschillende bronnen).

NB:

Ondernemers dichten ook een belangrijke rol toe aan de financiële dienstverleners (vooral administratiekantoren). Arbo komt aan de orde bij financiële aspecten (onder andere contract met arbodienst, reïntegratieverplichtingen) en om risico's in te dekken (verzekeringen). De financiële dienstverlener ondergaat een ontwikkeling: van financiële naar juridische, fiscale, personele advisering. Verder worden zij door 'kleine' ondernemers gevraagd naar: overheidsregels, subsidies, milieuregels, vergunningen en sociale zekerheid.

De financiële dienstverlener geeft aan behoefte te hebben aan één alles omvattende informatiebron

3. Succes- en faalfactoren bij verschillende verandertrajecten

Succes = de bron moet voldoen aan de volgende criteria:

- Voldoende gezag/autoriteit
- Kennis van zaken
- Informatie/kennis overdragen in begrijpelijk Nederlands
- Informatie/kennis overdragen via 1 bron/1 kanaal
- Informatie/kennis afstemmen op de behoefte van gebruikers
- Continuë communicatie
- Bekendheid met doelgroep(en)

Falen

- Onvoldoende gezag/autoriteit
- Onvoldoende kennis van zaken
- Te veel informatie aanbieden
- Geen bekendheid met doelgroep
- Informatie / kennis aanbieden die onvolledig is
- Informatie / kennis overdragen in jargon dat niet aansluit op bedrijfsvoering/proces
- Informatie / kennis overdragen via te veel kanalen/bronnen