

TNO-rapport

14305/01817391/Gor.ima

Advies aanpassing richtlijn certificatie arbodien- sten

Datum	28 juli 2003
Auteurs	drs. J. Gort drs. A. van Scheppingen

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2003 TNO

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
2 Werkwijze	4
3 Uitgangspunten	5
3.1 Vereenvoudiging	5
3.2 Afbakening	6
4 Vergelijking huidige richtlijn en NEN-EN-ISO 9001: 2000	7
4.1 Inleiding	7
4.2 Algemene bevindingen	7
4.3 Consequenties indien ISO wordt ingevoerd i.p.v. de richtlijn	8
4.3.1 Waarin is de Richtlijn Arbodiensten aanvullend op de ISO-norm?	9
4.3.2 Waarin is de ISO-norm aanvullend op de Richtlijn Arbodiensten?	10
4.3.3 Samenvattend:	11
5 Kwaliteit van de dienstverlening	13
5.1 Voorstel voor eisen	13
5.2 Toelichting op de eisen	13
5.3 Gevolgen voor de kerntaken	15
5.4 Auditen: beoordeling van de eisen	16
5.4.1 Uitwerking voorbeeld Eerste eis: Ontwikkelen visie op klantsituatie ..	16
5.4.2 Uitwerking voorbeeld kerntaak: de RI&E	17
6 Conclusies	19
Bijlage 1: Vergelijking Richtlijn Arbodiensten met ISO 9000(2000)	22
Bijlage 2: Verslag brainstorm 1 en 2	23

1 Inleiding

Naar aanleiding van het door het IVA gemaakte evaluatie van de certificering arbo-diensten (juni 2001), heeft de staatssecretaris van SZW toestemming verleend tot vereenvoudiging van de richtlijn. Hiertoe is door de SBCA de werkgroep vereenvoudiging ingesteld om een voorstel voor te bereiden die de beoogde vereenvoudiging zou kunnen bewerkstelligen. De werkgroep is van mening dat een adequate aanpassing van de richtlijn wellicht gevonden kan worden in het zoeken van aansluiting bij de NEN-EN-ISO 9001:2000 norm. Hierbij is nadrukkelijk aangegeven dat de in de wet vastgelegde kerntaken van arbo-diensten betrokken moeten worden bij het voorstel voor aanpassing. De beschreven benadering van aansluiting bij de ISO norm en aanvullende criteria voor kerntaken van de arbo-diensten is eveneens de wens van het Centraal College van Deskundigen certificatie arbo-diensten.

Om een helder beeld te krijgen van de vraag of deze aanpak ook daadwerkelijk leidt tot vereenvoudiging is een nadere analyse van deze gedachtegang gewenst. De SBCA heeft TNO Arbeid gevraagd onderzoek te doen naar de overeenkomsten en verschillen tussen de huidige certificatieregeling arbo-diensten en de ISO 9001:2000 norm en te komen met een advies voor beoordeling van de kerntaken van arbo-diensten.

Het doel van dit project is tweeledig:

1. Vaststellen welke overeenkomsten en verschillen er bestaan tussen de huidige certificatie regeling en de NEN-EN-ISO 9001: 2000 norm en op basis hiervan bepalen welke elementen van arbo-dienstverlening aanvullend aan de ISO norm specifieke aandacht verdienen.
2. Vaststellen hoe de kerntaken van arbo-diensten gedefinieerd en beoordeeld kunnen worden in het licht van de gewenste prestaties (proces, output en outcome).

De hoofdvraagstelling voor dit onderzoek is:

Hoe moet de certificatieregeling arbo-diensten worden aangepast, zodanig dat naast toepassing van de bestaande kwaliteitsnorm ISO 9001:2000 de prestaties van arbo-diensten kunnen worden beoordeeld en verbeterd?

Deze hoofdvraag kan worden onderverdeeld in de volgende sub-vraagstellingen:

- a. Welke overeenkomsten en verschillen zijn er tussen de certificatie regeling arbo-diensten en de ISO 9001:2000 norm?
- b. Voor welke elementen zal een aanvulling op de ISO 9000 (2000) norm nodig zijn om de specifieke taken van arbo-diensten te kunnen beoordelen?
- c. Op welke wijze kunnen de kerntaken van arbo-diensten gedefinieerd en (naast de ISO norm) beoordeeld worden?

2 Werkwijze

Om de vraagstellingen te kunnen beoordelen is allereerst een vergelijkend onderzoek gedaan naar de huidige certificatie richtlijn arbodiensten en de ISO 9001:2000 norm. Deze analyse laat de verschillen en de overlap zien tussen de twee systemen en is opgenomen in bijlage 1. Een vergelijking op hoofdlijnen is opgenomen in deze rapportage (hoofdstuk 4).

Voor de kerntaken zijn er twee brainstormsessies georganiseerd met deskundigen van TNO Arbeid. De verslagen hiervan zijn opgenomen in bijlage 2. Dit heeft geleid tot een eerste voorstel voor beoordeling van kerntaken aanvullend op de ISO 9001:2000 norm (zie hoofdstuk 3). Vervolgens hebben de projectleider en projectsecretaris commentaar vermeldt en verwerkt in deze concept rapportage.

De rapportage van dit onderzoek is de uitkomst van deze verwerking en het voorstel van TNO Arbeid aan de Werkgroep Vereenvoudiging voor een nieuwe certificatieregeling arbodiensten.

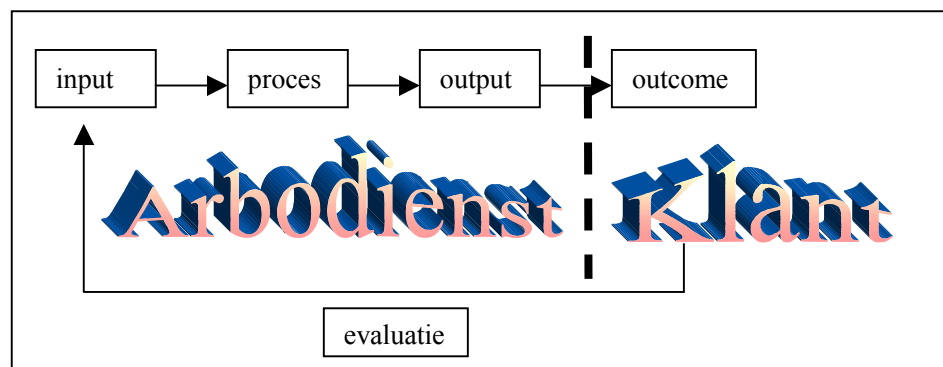
3 Uitgangspunten

TNO heeft de volgende uitgangspunten voor deze studie gehanteerd:

1. De opdracht bevatte het “vaststellen van overeenkomsten en verschillen tussen de huidige certificatie regeling en de ISO 9000 (2000)...” en “vaststellen hoe de in de wet vastgelegde kerntaken van arbodiensten in dit verband gedefinieerd en beoordeeld kunnen worden.”

Deze opdracht houdt dus al een keuze in voor de ISO 9000 (2000) als kwaliteitssysteem waarvan wordt verwacht dat deze tot een zekere mate van vereenvoudiging zal leiden. Hier wordt in de volgende paragraaf kort op ingegaan.

2. De outcome bij klanten van arbodiensten en de ondersteuning die arbodiensten leveren aan het bereiken van de gewenste outcome staat centraal. Het werk van arbodiensten zou gericht moeten zijn op de ambities en de effecten bij de klant: het voldoen aan de Arbowet, een hoger beschermingsniveau, minder verzuim, ongevallen en een betere risicobeheersing. Figuur 3.1 illustreert dit.
3. Gekeken is naar welke dienstverlening en prestaties arbodiensten het beste kunnen verrichten om deze onder 2 genoemde ambities en effecten bij de klant te bewerkstelligen.



Figuur 3.1 Processtappen in dienstverlening

3.1 Vereenvoudiging

Het uitgangspunt dat de huidige certificatieregeling door invoering van de ISO 9000 (2000) als kwaliteitssysteem wordt vereenvoudigd, laat zien dat er reeds een (impliciete) keuze is gemaakt of in ieder geval een voorkeur is uitgesproken voor een bepaald systeem. Er is niet gevraagd om vergelijking met andere systemen die tot een vergelijkbare of mogelijk grotere mate van kwaliteit zouden kunnen leiden. Te denken valt aan systemen als: INK/TQM model, Six Sigma aanpak, of Procesmanagement volgens de SqEME-benadering.

Het bleek dat er geen criteria waren benoemd die gekoppeld zijn aan vereenvoudiging van de regeling. Aan de hand van dergelijke criteria kan worden gezien of de ISO 9000 (2000) daadwerkelijk tot vereenvoudiging van het systeem leidt.

Tijdens de brainstormsessies heeft TNO de volgende set aan criteria kunnen benoemen:

- Minder administratieve last.
- Minder extra werk (via bijv. procedures).
- Grotere meerwaarde van het kwaliteitssysteem.

- Grotere invloed op de kwaliteit dienstverlening.
- Betere aansluiting op het primaire proces van de arbodienst.
- Minder kosten.
- Minder eisen (in details).
- Flexibeler voor specifieke situatie van arbodiensten.

Deze criteria zijn globaal en nog niet SMART¹ geformuleerd. Er is in het kader van dit onderzoek verder niet gekeken naar de mate waarin de ISO-norm plus aanvulling daadwerkelijk tot vereenvoudiging aan de hand van deze criteria gaat leiden, omdat dit buiten de scope van de opdracht valt.

3.2 Afbakening

Gegeven de opdracht van de werkgroep vereenvoudiging heeft dit project zich beperkt tot de vergelijking tussen de huidige richtlijn en de ISO norm en de wijze waarop de kerntaken van een arbodienst kunnen worden gedefinieerd naast de ISO norm. De recente ontwikkelingen in het kader van (externe) arbodienstverlening hebben in de brainstormsessie echter discussies opgeleverd die weliswaar buiten de oorspronkelijke vraagstelling, maar niettemin erg relevant kunnen zijn voor de uiteindelijke kernvragen rondom de vereenvoudiging van de richtlijn.

De vraag die hierbij aan de orde kwam, was in hoeverre de uitgangspunten zoals geformuleerd door de werkgroep vereenvoudiging door de veranderende context nog voldoende actueel zijn om enerzijds de problemen met de huidige certificatie richtlijn te verminderen en anderzijds de beoogde doelen van de vereenvoudiging van de richtlijn (waaronder verbetering van prestaties van arbodiensten en minder administratieve last) te kunnen halen. De ontwikkelingen ten aanzien van de SER-advies aanvraag door het Ministerie van SZW betreffende certificaten voor preventie en voor verzuimbegeleiding en van het arrest van het Europese Hof inzake arbodienstverlening betreffende de onvoldoende inbedding in de Arboret van preventietaken bij interne medewerkers, bieden de arbodienstverlening een kans om het certificatietraject hiermee parallel te laten lopen. En dit traject ook beter te laten aansluiten bij de behoefte van de klanten. Het lijkt zinvol de uitgangspunten van de werkgroep vereenvoudiging hiermee in overeenstemming te brengen.

Zoals vermeld is ervoor gekozen de afbakening te houden bij de oorspronkelijke vraagstelling. Wel lijkt het zinnig in het vervolgtraject de eventuele consequenties van de resultaten van dit project te bezien en te interpreteren vanuit de actuele veranderingen.

¹ SMART: Specifiek, Meetbaar, Aantoonbaar, Realistisch, Tijdgebonden

4 Vergelijking huidige richtlijn en NEN-EN-ISO 9001:2000

4.1 Inleiding

Het document voor de regeling certificatie arbodiensten bestaat uit:

- Richtlijn arbodiensten, met als onderdeel de bijlagen;
 - professioneel statuut van de BOA;
 - professioneel statuut van de bedrijfsarts.
- Reglement Certificatie arbodiensten.

De ISO norm gaat uit van een procesbenadering, waarin de klantvraag en wet- en regelgeving de input vormt. Ten aanzien van arbodiensten kan dit worden vertaald in:

- De klantvraag/ klantbehoeften.
- De wettelijke eisen welke aan arbodiensten zijn toebedeeld gezien hun positie in het sociale zekerheidsstelsel.
- De regelingen gesteld in de professionele statuten van respectievelijk de BOA en bedrijfsartsen.

Specifiek voor arbodiensten zijn de volgende artikelen uit de wet- en regelgeving en overige regelingen in de Richtlijn Arbodiensten genoemd:

- Arbowet: art.4 lid 1; art. 5; art. 12, lid 1 en 2; art. 14 lid 3 en lid 7; art. 16; art. 18; art. 20.
- Arbobesluit: art. 2.7, afd.3 hoofdstuk 2.
- Arboregeling: art. 2.1; art. 2.2; art. 2.3; art. 2.4; art. 2.5; art. 2.23; art. 2.24.
- WOR: art. 17; art. 27.
- Wet persoonsregistraties.
- Wet bescherming persoonsgegevens.
- KNMG-richtlijnen inzake toegang tot medische informatie en bewaartermijnen.

4.2 Algemene bevindingen

Een uitgebreid overzicht van de vergelijking tussen de huidige richtlijn en de NEN-EN-ISO 9001:2000 norm staat vermeld in bijlage 1. Hier word volstaan met een opsomming van de belangrijkste gegevens:

- De ISO norm stelt dat de introductie van een kwaliteitsmanagementsysteem een strategische beslissing moet zijn, terwijl de richtlijn wordt opgelegd aan alle arbodiensten om gecertificeerd te kunnen worden en de kerntaken te mogen verrichten. Kantekening hierbij: in veel sectoren is de ISO norm weliswaar niet verplicht opgelegd, maar bepaalt de markt dat er zonder ISO norm geen of onvoldoende afzetmarkt bestaat. In deze gevallen is er dus ook sprake van een informele dwang om ISO gecertificeerd te zijn.
- De richtlijn is specifiek ontworpen voor arbodiensten, terwijl de ISO norm een algemene internationale norm is die op diverse organisaties van toepassing is. Dit verschil in oorsprong komt regelmatig terug bij het vergelijk tussen beide systematieken.
- ISO betreft een procesbenadering dat zich uit in eisen voor de vastlegging, uitvoering en beheersing van een kwaliteitsmanagementsysteem en die resultaatgericht

management vereist². Diverse processen worden ingericht met als doel te komen tot een continue verbetering van doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem. Kenmerkend hierbij is de eis tot samenhang en consistentie tussen de diverse processen. De richtlijn daarentegen richt zich op de verbetering van de specifieke dienstverlening door arbodiensten en doet dit onder meer door een procesbenadering voor de kerntaken te borgen. Elke kerntaak wordt hierbij afzonderlijk beschreven.

- Daar waar ISO de klantvraag centraal stelt, met daaraan gekoppeld de vereiste wet- en regelgeving gaat de richtlijn veel meer uit van de wettelijke taak die een arbodienst heeft. Dit uit zich o.a. in de vereiste kerndisciplines, de mogelijkheid tot onafhankelijke professionele dienstverlening, de regelingen omtrent privacy, melding bij de Registratiekamer, de verwijzing naar Wet Bescherming Persoonsgegevens, de expliciete benoeming van betrokkenheid van werknemersvertegenwoordiging etc.. Met andere woorden: het wettelijke kader is de basis, van waaruit de klantvraag wordt geïnterpreteerd. Waar ISO bepaalde regelingen bewust algemeen houdt, borgt de richtlijn veelal een specifieke invulling vanuit het wettelijk kader van arbodiensten. Zo bepaalt ISO 6.3 dat de organisatie de infrastructuur moet bepalen, beschikbaar stellen en onderhouden die nodig is om te voldoen aan producteisen. De richtlijn stelt in 2.1.3.3 (middelen) dat de arbodienst moet beschikken over zodanige huisvesting en uitrusting dat de persoonlijke levenssfeer van cliënten in gewaarborgd. Op deze wijze wordt in de richtlijn een interpretatie gegeven van algemene beschrijving op basis van de wettelijke kaders.
- Het feit dat de ISO norm de klantvraag centraal stelt kan de voor de arbodienst nog wel eens een moeilijke puzzel blijken te zijn. Want wie is de klant van de arbodienst? Naast de werkgever waar het contract mee is afgesloten, zijn er nog de ondernemingsraad en de medewerkers die als klant gezien kunnen worden en door de arboprofessionals, bijv. de bedrijfsarts, als klant geholpen worden. Een goede klantdefinitie zal noodzakelijk blijken te zijn om de ISO-norm goed in te kunnen vullen.

4.3 Consequenties indien ISO wordt ingevoerd i.p.v. de richtlijn

In het geval dat ISO wordt ingevoerd, zal de klant meer centraal binnen de kwaliteit van de arbodienstverlening komen te staan in verhouding tot de huidige situatie. Er moet meer geïnvesteerd worden in het opzetten, uitvoeren en beheersen van een kwaliteitsmanagementsysteem, gericht op continue verbetering van doeltreffendheid van dit kwaliteitsmanagementsysteem. Ook zullen een aantal regelingen komen te vervallen. Onderstaand wordt allereerst een overzicht gegeven van de regelingen die aanvullend zijn in de Richtlijn ten opzichte van de ISO-norm, met aansluitend de regelingen die vanuit de ISO aanvullend zijn op wat er in de Richtlijn is gesteld.

² C.T.B. Ahaus, A. de Heer en W.K.J. Swinkels, *ISO 9000:2000-serie, strategie en aanpak*. Kluwer, Deventer 2001.

4.3.1 *Waarin is de Richtlijn Arbodiensten aanvullend op de ISO-norm?*

Uit hoofdstuk 1 zijn de volgende elementen aanvullend op ISO:

- De rechtspersoonlijkheid: de richtlijn vereist rechtspersoonlijkheid en actuele inschrijving bij de K.v.K.
- Geldige statuten.
- Expliciete vermelding van onafhankelijkheid in beleid.
- Deskundigheidseisen: aanwezigheid van vier kerndeskundigen.
- Overzicht van opdrachtgevers en verzorgde werknemers.
- T.a.v. interne arbodienst: overleg met medezeggenschap bij de inrichting van een interne dienst en de eis tot voldoen aan eisen voor een interne arbodienst in geval van een samenwerkingsverband.

Uit hoofdstuk 2 zijn de volgende elementen aanvullend op ISO:

- Continuïteit in de vorm van relatiebeheer (vast contactpersoon, eisen aan informatieoverdracht bij wisseling).
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden: 1) gericht op onderlinge betrekkingen van medewerkers om integrale dienstverlening te kunnen bewerkstelligen en 2) gericht op onafhankelijkheid en de wijze van zelfstandige oordeelsvorming van kerndeskundigen.
- Middelen: De specifieke interpretatie van eisen t.a.v. de huisvesting in relatie tot privacy regelingen: de vertrouwelijke sfeer waarin cliënten worden ontvangen en waarborging van persoonlijke levenssfeer.
- Beoordeling door de directie: de richtlijn vereist een evaluatie van de dienstverlening (in de vorm van een managementreview).
- Kwaliteitsplanning: Waarborging van klanttevredenheid inclusief werknemersvertegenwoordiging, waarborging van tevredenheid van medewerkers van een arbodienst en professionele onafhankelijkheid.
- Contractbeoordeling: specifieke aandacht voor kerndeskundigen, kerntaken en betrokkenheid van de werknemersvertegenwoordiging.
- Relatie met opdrachtgever: vast contactpersoon, beschrijving van verantwoordelijke voor het relatiebeheer naar opdrachtgever en werknemersvertegenwoordiging.
- Planning capaciteit personeel: De beschikbaarheid van het personeel moet bezien worden in relatie tot het aantal, de grootte en de risicoklasse van de verzorgde bedrijven.
- Uitrusten en aantallen: de criteria op basis waarvan een medewerker is geclassificeerd tot onderkennen van risico's in een bepaalde bedrijfstak.
- Functioneringsgesprekken: de richtlijn noemt functioneringsgesprekken tussen leidinggevende en medewerker expliciet als midden ter bevordering van de interne communicatie en de evaluatie van de dienstverlening.
- Intercollegiale toetsing: inhoudelijk en procesmatig.
- Persoonsregistratie: de richtlijn verwijst expliciet naar de WBP.
- Inkoopgegevens: de richtlijn vereist expliciet de verificatie van 'inkoopgegevens' t.a.v. van kerndeskundigen die niet tot het vaste personeel behoren.
- Beheersing van metingen: de specifieke eisen die t.a.v. personen die metingen uitvoeren worden gesteld.
- Beheersing van meetinstrumenten: de specifieke eisen die t.a.v. personen worden gesteld die de meetapparatuur mogen kalibreren en toepassen.
- Kwaliteitsregistraties: de specifieke toegang tot het registratiesysteem m.b.t. vertrouwelijke informatie en de melding van persoonsregistratie aan de Registratiekamer.

- Verslaglegging en evaluatie activiteiten: registratie van activiteiten en terugkoppeling op doelmatigheid en doeltreffendheid van de dienstverlening en de registratie van welke wettelijke verplichtingen daadwerkelijk zijn afgenomen (bij opdrachtgever en werknemersvertegenwoordiging).
- Tot slot ontbreken dan ook de procesbeschrijvingen van de kerntaken.

4.3.2 *Waarom is de ISO-norm aanvullend op de Richtlijn Arbodiensten?*

Extra eisen uit hoofdstuk 1:

- Algemeen: beheersing van een kwaliteitsmanagementsysteem i.t.t. een kwaliteitsstelsel. Meer procesbenadering met de klantvraag centraal i.t.t. inhoudelijke dienstverlening vanuit het wettelijk kader.

Extra eisen uit hoofdstuk 4:

- Algemeen: het opzetten, documenteren, invoeren en onderhouden van een kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO, alsmede de doeltreffendheid ervan continu verbeteren.
- Kwaliteitshandboek: de verplichting tot schriftelijk vastleggen van een kwaliteitshandboek.
- Beheersing van registratie: in termen van bijdrage aan het kwaliteitsmanagementsysteem.

Extra eisen uit hoofdstuk 5:

- Klantgerichtheid: Bepaling van de eisen van de klant en de klanttevredenheid vergroten.
- Planning van het kwaliteitsmanagementsysteem: specifieke aandacht voor het behoud van de werking en samenhang wanneer er veranderingen worden gepland of ingevoerd.
- Directiebeoordeling: expliciete beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem, inclusief beschrijving van eisen aan input en output.

Extra eisen uit hoofdstuk 6:

- Werkomgeving: vaststellen en beheren van de werkomgeving die nodig is om te voldoen aan de producteisen.

Extra eisen uit hoofdstuk 7:

- Planning en realiseren van het product: plannen en ontwikkelen van de processen die nodig zijn voor het realiseren van het product. Planning en realisatie moet consistent zijn met de eisen van andere processen bij het kwaliteitsmanagementsysteem.
- Beoordeling van de producteisen: oplossingen voor afwijkende eisen van eisen die eerder kenbaar zijn gemaakt.
- Ontwerp en ontwikkeling: inclusief alle onderstaande deelfacetten:
 - o planning van ontwerp en ontwikkeling;
 - o input voor ontwerp en ontwikkeling;
 - o output voor ontwerp en ontwikkeling;
 - o beoordeling van ontwerp en ontwikkeling;
 - o verificatie van ontwerp en ontwikkeling;
 - o geldigverklaring van ontwerp en ontwikkeling;
 - o beheersing van wijzigingen van ontwerp en ontwikkelingen.
- Geldigheidverklaring van processen voor productie en het leveren van diensten: geldig verklaren van alle processen voor productie en het leveren van diensten

wanneer de resulterende output niet kan worden geverifieerd door aansluitende bewaking of meting. Dit is van toepassing op alle processen waar gebreken pas aan het licht komen nadat het product in gebruik is genomen of de dienst is verleend.

- Identificatie van naspeurbaarheid: zover van toepassing identificeren van het product op geschikte wijze gedurende de gehele productrealisatie.
- Eigendom van de klant: expliciete borging van het zorgvuldig omgaan met eigendom van de klant wanneer dit door de organisatie wordt beheerd of gebruikt.
- In stand houding van het product: in stand houden van het voldoen aan producteisen tijdens de interne behandeling en aflevering op de beoogde bestemming.

Extra eisen uit hoofdstuk 8:

- Metingen, analyse en verbeteringen: algemeen: de benodigde bewaking-, meet-, analyse- en verbeterprocessen om aan te tonen dat het product aan de eisen voldoet, te bewerkstelligen dat het kwaliteitsmanagementsysteem aan de eisen voldoet en de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem continu te verbeteren. Hierbij inbegrepen statistische technieken.
- Klanttevredenheid: in het oog houden van de perceptie van klanten in hoeverre de organisatie heeft voldaan aan de eisen van de klanten als een van de metingen van de prestaties van het kwaliteitsmanagementsysteem. De methoden voor het verkrijgen en gebruiken van deze informatie moeten worden bepaald.
- Bewaking en meting van producten: specifieke regeling die ingaat op de vrijgave en levering van producten, die niet mogen plaatsvinden voordat aan de afspraken wordt voldaan, tenzij goedgekeurd door een relevante autoriteit of de klant.
- Beheersing van afwijkende producten: bewerkstelligen dat producten die niet overeenkomen met de producteisen worden vastgesteld en beheerst om niet beoogd gebruik of aflevering ervan te voorkomen.
- Analyse van gegevens: geschikte gegevens bepalen, verzamelen en analyseren om de geschiktheid en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem aan te tonen en te beoordelen waar continue verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem haalbaar is. Dit moet informatie opleveren m.b.t. klanttevredenheid, voldoen aan producteisen, kenmerken en trends van processen en producten (waaronder mogelijkheden voor preventie) en leveranciers.
- Preventieve maatregelen: moet maatregelen vaststellen om de oorzaken van mogelijke toekomstige afwijkingen op te heffen en het ontstaan ervan te voorkomen. Preventieve maatregelen moeten afgestemd zijn op de gevolgen van de mogelijke toekomstige problemen.

N.B.:

Overigens zitten delen van deze eisen wel in de huidige richtlijn. Wanneer de ISO norm als basis voor het kwaliteitssysteem wordt genomen zullen arbodiensten deze regelingen wel specifiek naar de ISO norm moeten invullen.

4.3.3 *Samenvattend:*

Indien ISO wordt ingevoerd als vervanger van de huidige richtlijn:

- Zullen specifieke eisen die in de huidige regeling t.a.v. arbodiensten worden gesteld op het gebied van structuur, privacy, kerntaken, kerndisciplines, onafhankelijkheid en betrokkenheid van werknemersvertegenwoordiging, komen te vervallen of aanvullend gesteld moeten worden.

- Zullen extra eisen worden gesteld t.a.v. kwaliteitsmanagementsysteem, de klanteisen en –tevredenheid, consistentie tussen producten, ontwerp en ontwikkeling, afwijkingen van de producten, werkomgeving, het eigendom van de klant, diverse regelingen omtrent de nazorg (geldigheid, naspeurbaarheid, aflevering) en preventieve maatregelen.
Deels moeten arbodiensten hier in het kader van de huidige richtlijn al aan voldoen, maar deze regelingen zullen specifiek naar de ISO norm moeten worden ingevuld om volledig ISO gecertificeerd te kunnen worden.
- Zullen de specifieke richtlijnen t.a.v. de kerntaken aanvullend gesteld moeten worden (zie voor de kerntaken verder paragraaf 3.4).

5 Kwaliteit van de dienstverlening

Voor een goed oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening is het vooral wenselijk dat arbodiensten aansluiten bij de ambities en de situatie van de klanten om hen desgewenst naar een hoger peil te begeleiden. Zelfwerkzaamheid staat in de Arbowetgeving centraal dus dat betekent dat een arbodienst niet de verantwoordelijkheid van arbo- of verzuim-uitvoeringstaken naar zich toe moet trekken maar vooral de klantorganisatie moet stimuleren om dit zelf op te pakken. De arbodienst als kwalitatieve dienstverlener is vooral procesbegeleider, communicator, inspirator en motivator. Dit betekent dat verschillende processen dusdanig ingericht moeten worden om de klantorganisatie hierin te kunnen faciliteren. Dit zijn volgens TNO Arbeid de volgende elementen.

5.1 Voorstel voor eisen

De arbodienst moet:

1. Een visie ontwikkelen op het proces van dienstverlening in relatie tot het ambitieniveau van de klant en desgewenst de doorontwikkeling van de situatie van arbozorg bij de klant, met inbegrip van privacy regelingen en overige wettelijke regelingen.
2. Een visie ontwikkelen op de samenhang tussen de kerntaken en de overige dienstverlening, met inbegrip van privacy regelingen en overige wettelijke regelingen.
3. Een visie ontwikkelen op de ontwikkeling van de professionals, hun onafhankelijkheid daarin en de afstemming van hun competenties met de specifieke klantsituaties waarin zij werken.
4. Een visie ontwikkelen op samenwerking met andere dienstverleners bij de klant, met inbegrip van de onafhankelijkheid en privacy regelingen.
5. Deze visies aantoonbaar borgen in het kwaliteitssysteem.
6. Deze visies concretiseren middels doelstellingen en prestaties in de contractering met de klant (werkgever én werknemersvertegenwoordiging); Hierbij komen alle kerntaken aan de orde. Afhankelijk van de wensen en ontwikkeling van de klant worden door de arbodienst lopende het contract in mindere of meerdere mate invulling gegeven.
7. Het meten of deze concretisering leidt tot klanttevredenheid bij verschillende actoren binnen het klantsysteem opnemen in het kwaliteitssysteem.

Deze eisen kunnen aanvullend worden gesteld op de ISO 9000 (2000) norm.

5.2 Toelichting op de eisen

De certificering wordt met de genoemde eisen gericht op het effectief opereren met klanten door de arbodienst te helpen om het proces bij de klanten te analyseren en hierdoor de klant verder op weg te helpen om het arbobeleid goed vorm te geven.

Door de arbodienst de verantwoordelijkheid te geven om zelf de visie te ontwikkelen op de dienstverlening maar dit wel gericht te laten zijn op de ontwikkelingsfase van de klantorganisatie, is het voor arbodiensten mogelijk om de dienstverlening op maat aan te bieden, met inbegrip van het wettelijk kader van waaruit arbodiensten opereren. Voor een bedrijf uit het MKB dat weinig met arbo kan of wil doen, is een heel andere aanpak vereist dan een groter bedrijf dat bij de top 10 wil behoren binnen de branche

en daar arbo een onderdeel van uit laat maken. De arbodienst kan op deze wijze binnen branches die moeilijk te bereiken zijn volstaan met bijv. een branchegewijze aanpak mits zij kan aantonen dat deze aanpak aansluit bij de ontwikkeling van de desbetreffende branche.

Diverse auteurs hebben gepubliceerd over de indeling in ontwikkelingsfasen. Er zijn derhalve een aantal modellen mogelijk. Bijvoorbeeld Nelson & Burns³ gaan in hun organisational transformation theory in op verschillende ontwikkelingsfasen van reactief, naar responsief naar pro-actief en naar excellent. Zij bespreken deze ontwikkelingsfasen aan de hand van diverse bedrijfskenmerken, zoals:

- Met wat voor tijdschaal werkt het bedrijf?
- Wat is de focus van het bedrijf?
- Wat voor methode van veranderen hanteert het bedrijf?
- Hoe is de organisatiestructuur ingericht?
- Wanneer komt het bedrijf in actie (motivatie)?
- Hoe is de leiderschapstijl binnen het bedrijf?
- Op welke wijze vindt communicatie plaats?

Ook prof.dr. Zwetsloot⁴ gaat in op vier fasen en vertaalt dit door naar de ontwikkeling van arbozorg (Occupational Safety & Health) binnen bedrijven. Hij bespreekt deze fasen (van ad-hoc naar systematisering, naar managementsysteem, naar pro-actief en integratief) aan de hand van de volgende kenmerken:

- Welke focus heeft het bedrijf op arbo?
- Wie promoot arbo binnen het bedrijf?
- Hoe vindt financiële sturing plaats op arbo?
- Welke arbo-competentie is in huis?
- Hoe is de registratie en documentatie van arbozaken geregeld?
- Hoe is de overall houding t.a.v. arbo?
- Hoe presteert het bedrijf op het gebied van arbo?

Het is goed mogelijk op deze ontwikkeling door te gaan en de arbodienstverlening aan deze bedrijfssituatie te koppelen. In de volgende paragraaf is een voorbeeld van de koppeling van de kerntaak ziekteverzuimbegeleiding aan deze ontwikkelingsfasen verder uitgewerkt.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt in grote mate bepaald door de professionals die de werkzaamheden uitvoeren. Arbodiensten worden middels de eis tot het formuleren van een visie op de ontwikkeling van de professionals en de afstemming van hun competenties op de specifieke klantsituatie gestimuleerd om de specifieke deskundigheid van professionals gericht in te zetten bij de behoeften van de klanten. Ook de inzet van kerndeskundigen moet hiervan onderdeel uitmaken. Voor een klantorganisatie in een bepaalde ontwikkelingsfase kan een andere competentie en houding als adviseur nodig zijn dan voor een andere klant in een eerdere of verdere ontwikkelingsfase. Intercollegiale consultatie / overleg tussen de professionals kan een uitwerking zijn om deze ontwikkeling van professionals te waarborgen en te laten afstemmen op de klantbehoefte.

³ Nelson, I. en F.L.Burns. Topprestatie-programmering: een schema voor de transformatie van organisaties. In: Transformatie van Organisaties. J.D.Adams Lemniscaat b.v. Rotterdam 1986 pag.190-209

⁴ Zwetsloot, Gerard I.J.M. Occupational Safety and Health Management and Organisational Learning. International Symposium on Safety and Hygiene at Work, Porto 21-22 February 2001

Zoals vermeld is de het ambitieniveau ten aanzien van de outcome bij de klant centraal geplaatst. Niet alleen arbodiensten verrichten dienstverlening om deze gewenste outcome te behalen. Gericht nadenken en een visie ontwikkelen op de noodzakelijke en gewenste samenwerking met andere dienstverleners levert een bijdrage bij het behalen van de gewenste outcome bij klanten. Ook ten aanzien van de samenwerking moeten onafhankelijkheid en privacy worden geborgd om te kunnen voldoen aan wettelijke regelingen en het professionele statuut van de bedrijfsarts.

De geformuleerde visies vormen de basis voor het kwaliteitssysteem. De arbodiensten kunnen afhankelijk van het marktsegment dat ze willen bereiken, keuzes maken om deze visies te formuleren en concreet om te zetten in beleid en uitvoering.

De visies moeten duidelijk herkenbaar zijn middels contractering met de klant. Bijvoorbeeld moet zijn vastgelegd op grond van welke overwegingen (ambities, ontwikkelingsfase van de klant) welke dienstverlening wordt aangeboden, de samenhang tussen de diverse activiteiten en welke deskundigen daarmee worden belast. De klanten van arbodiensten bestaan uit zowel werkgevers als werknemers (vertegenwoordiging). Geborgd moet worden dat zowel werkgever als werknemersvertegenwoordiging gekend worden in de contractering.

Het kwaliteitssysteem voorziet in een periodieke meting van tevredenheid van werkgever, werknemersvertegenwoordiging en individuele medewerkers (ISO 8.2.1).

5.3 Gevolgen voor de kerntaken

Door de visie op het proces van dienstverlening op het niveau van de totale dienstverlening te plaatsen en niet per kerntaak in te vullen worden arbodiensten gestimuleerd om integrale diensten aan te bieden vanuit de behoeften en de *doelen* van de klant. Ook wordt hiermee voorkomen dat eenzelfde visie op dienstverlening per kerntaak repeterend in de aanvulling op de ISO norm moet worden verwoord. Door daarnaast een visie te ontwikkelen op de samenhang tussen de diverse kerntaken (en overige dienstverlening) wordt het aanbieden van kerntaken als ‘losse producten’ geminimaliseerd op een bewuste keuze gezien de ambities en ontwikkelingen bij de klant. Hiermee worden de doelen in termen van outcome bij de klant en de wijze waarop de arbodienst in haar dienstverlening daarbij aansluit uitgangspunt, in tegenstelling tot de ‘productgerichte’ invulling van kerntaken.

Het kan natuurlijk nog steeds zaak blijven om de kerntaken als diensten aan klanten te blijven aanbieden. Volgens de huidige wetgeving zijn arbodiensten dit zelfs verplicht. In dat geval zullen deze afgestemd moeten worden op de ontwikkelingsfase van de klantorganisatie. Als voorbeeld is ziekteverzuimbegeleiding hier verder uitgewerkt. Een bedrijf in een bepaalde ontwikkelingsfase gaat als volgt met ziekteverzuim om⁵:

1. In fase 1 (reactief; ad-hoc):
afname basispakket met eerstedag-controle; SMT bespreekt alleen casuïstiek; geen verzuimregistratie; arbodienst doet casemanagement; interventies vanuit bedrijfsarts zijn eigenlijk alleen reïntegraties.
2. In fase 2 (responsief, systematisering):
Er is registratie van het verzuim en er is een protocol; het SMT behandelt ook beleidsmatige zaken; procedurele regels zijn afgestemd op de WVP; leidingge-

⁵ met dank aan F. Vizi, NSPOH

- venden krijgen verzuimtrainingen; P&O doet het casemanagement; de bedrijfsarts geeft preventieve adviezen naar aanleiding van het verzuim.
3. In fase 3 (pro-actief; managementsysteem):
verzuimbeleid is onderdeel van MT vergaderingen; SMT richt zich op beleid, casuïstiek is bilateraal; bedrijf doet de registratie; bedrijf werkt met persoonlijke ontwikkelingsplannen; leidinggevendenden doen casemanagement; bedrijfsarts adviseert met andere (kern)deskundigen over secundaire preventie.
 4. In fase 4 (excellent; pro-actief en integratief):
arbozorg is niet losgekoppeld van andere bedrijfsvoering onderwerpen; managers zijn integraal verantwoordelijk voor arbo; beoordeling van (arbo)prestaties vindt systematisch en periodiek plaats en is stuurinformatie voor topmanagement; arbodienst (vaak intern) levert specialistische deskundigheid, veranderkundige ervaring en begeleiding via coachingstrajecten.

Het mag duidelijk zijn dat arbodiensten die met klanten in verschillende fasen werken in alle vier de fasen andere diensten en andere competenties moeten leveren. Bij een fase 1 bedrijf levert de arbodienst vooral 'handjes' omdat het bedrijf de noodzaak (nog) niet ziet het zelf te doen. De arbodienst kan zich realiseren dat ze kunnen proberen de klant een fase verder te bewegen. In fase 4 daarentegen dienen de adviseurs van de arbodienst vooral inzicht te hebben in hoe organisatorische processen lopen en zij daar actoren in kunnen ondersteunen. Dit betekent voor de kerntaken een heel andere invulling omdat het uitvoerende werk niet meer zit in het blussen van brandjes maar in het een-op-een begeleiden van leidinggevendenden en het strategische adviseren over preventie.

Dergelijke beschrijvingen van wat een bedrijf doet ten aanzien van arbo kan voor elke kerntaak worden opgesteld. Als hier van wordt uitgegaan is het voor de arbodienst mogelijk om de dienstverlening erop af te stemmen en te richten op de specifieke klant.

5.4 Auditen: beoordeling van de eisen

Een nieuw auditschema ontwikkelen kan het beste worden gedaan aan de hand van de volgende vier stappen:

1. Het formuleren van kwaliteitscriteria (o.a. wettelijke eisen);
2. Het benoemen van prestatie-indicatoren die meetbaar, betrouwbaar, valide en onderscheidend zijn;
3. Het vaststellen van een norm (aan te geven door het veld) per prestatie-indicator;
4. Het vaststellen van de auditmethodiek per prestatie-indicator (eenduidig).

Deze stappen zijn o.a. toegepast bij het ontwikkelen van het BOREA Keurmerk Reïntegratie (<http://www.borea.nl>) en geven een duidelijke structuur aan het beoordelen van de prestaties van reïntegratiebedrijven. De ontwikkeling van de prestatie-indicatoren en de normstelling die daar bij hoort is echter een sterk iteratief proces met de branche zelf, omdat er enerzijds voldoende draagvlak binnen de branche moet zijn om zich hierop te laten beoordelen en anderzijds veel van deze informatie wat als een kwalitatief goede praktijk wordt gezien uit de organisaties die dit werk verrichten, zal moeten komen.

5.4.1 *Uitwerking voorbeeld Eerste eis: Ontwikkelen visie op klantsituatie*

De voorgestelde kwaliteitseisen voor arbodienstverlening zijn weergegeven in par. 5.1.

Indien wordt vastgehouden aan de gedachte dat arbodiensten integrale dienstverlening dienen te leveren dan betekent dit dat deze eisen die aanvullend op ISO worden gesteld, omgezet dienen te worden in prestatie-indicatoren waar een norm aan wordt gekoppeld. Vervolgens kan worden bekeken welke auditsystematiek hier bij hoort.

Als voorbeeld is deze systematiek summier uitgewerkt voor de eerste eis:

1. Kwaliteitscriterium

De arbodienst ontwikkelt een visie op het proces van dienstverlening in relatie tot het ambitieniveau van de klant en desgewenst de doorontwikkeling van de situatie van arbozorg bij de klant, met inbegrip van privacy regelingen en overige wettelijke regelingen.

2. Prestatie-indicatoren

De aanwezigheid van documenten waaruit blijkt dat:

- De ontwikkelingsfase en de ambitie van de klanten in kaart is gebracht.
- De visie is geformuleerd waar de arbodienst met de klant heen wil.
- De inzet van diensten en deskundigheid afgestemd is op deze visie.
- Deze visie en inzet is gecommuniceerd en besproken met de klant.

3. Normstelling

- Bij 90% van de klanten is de klantsituatie in kaart gebracht.
- Bij 90% van de in kaart gebrachte klanten is de visie geformuleerd.
- Bij 80% van de in kaart gebrachte klanten is de inzet op de visie afgestemd.
- Bij 80% van de in kaart gebrachte klanten is de visie en de inzet gecommuniceerd en besproken met de klant.

4. Auditsystematiek

- De auditor neemt een steekproef van 15% van het klantenbestand en verifieert de norm bij de gedefinieerde prestatie-indicatoren.
- De steekproef wordt gecheckt op representativiteit van het klantenbestand en zodoende tot 20% uitgebreid.

5.4.2 *Uitwerking voorbeeld kerntaak: de RI&E*

Indien de kerntaken als losstaande diensten apart beoordeeld zouden moeten worden (dit in tegenstelling tot aanvullende eis nr. 2 uit par. 5.1) dan kan dezelfde systematiek worden toegepast.

Als voorbeeld is deze systematiek summier uitgewerkt voor de RI&E:

1. Kwaliteitseis

De RI&E sluit aan bij de situatie van de klant en wordt door de benodigde deskundigen en conform de wettelijke eisen verricht.

2. Prestatie indicatoren

De aanwezigheid van verslaglegging van het gesprek met de klant waarin:

- De methodiek en werkwijze van de RI&E gerelateerd wordt aan de risicoklasse en branche van het bedrijf, de ontwikkelingsfase en het ambitieniveau van de klant en aan de wettelijke eisen.
- De inzet en het niveau van de deskundigen wordt gerelateerd aan de risicoklasse en branche van het bedrijf, de ontwikkelingsfase en het ambitieniveau van de klant.

- De RI&E onderdeel uitmaakt van de visie die de arbodienst op de dienstverlening voor die klant heeft en in welke mate de RI&E ondersteunend is aan de doorontwikkeling van de situatie van arbozorg bij de klant.

De uitvoering van de RI&E die:

- Gedaan is door deskundigen conform afspraak met de klant.
- In verband staat met de overige kerntaken.

De bespreking van de RI&E met relevant management en OR.

3. Normstelling

- In 80% van de uitgevoerde RI&E's heeft een bovenbeschreven verslaglegging plaatsgevonden.
- In 90% van de RI&E's met bovenbeschreven verslaglegging wordt een RI&E uitgevoerd dan wel getoetst door medewerkers met ervaring in de branche.
- In 90% van de RI&E's met bovenbeschreven verslaglegging is aangegeven wat de relatie met de andere kerntaken is.
- In 90% van de uitgevoerde RI&E's is de uitkomst besproken met relevant management.

4. Het vastleggen van een auditsystematiek per prestatie indicator:

- De auditor neemt een steekproef van 10% van het klantenbestand en verifieert de normen bij de gedefinieerde prestatie-indicatoren.

6 Conclusies

De hoofdvraagstelling voor dit onderzoek is:

Hoe moet de certificatieregeling arbodiensten worden aangepast, zodanig dat naast toepassing van de bestaande kwaliteitsnorm ISO 9001:2000 de prestaties van arbodiensten kunnen worden beoordeeld en verbeterd?

Alvorens deze hoofdvraagstelling te beantwoorden zullen we ingaan op de drie subvraagstellingen:

- a. *Welke overeenkomsten en verschillen zijn er tussen de certificatie regeling arbodiensten en de ISO 9001:2000 norm?*

In essentie is de overeenkomst tussen de huidige richtlijn en de ISO norm groot. Beide beogen het opzetten en onderhouden van een kwaliteits(management)systeem.

De verschillen zitten vooral in de concrete uitwerking en in de details. Het belangrijkste verschil is volgens TNO dat bij de ISO norm de focus sterker komt te liggen op de afstemming op de klant en dat de Richtlijn arbodiensten vanuit de wettelijk verankerde taak van arbodiensten richting geeft aan het vorm geven van arbodienstverlening via de kerntaken.

Bij invoering van de ISO norm zullen er aan arbodiensten specifiekere en deels aanvullende eisen gesteld worden t.a.v. het opstellen van een kwaliteitsmanagementsysteem, de klanteisen en –tevredenheid, consistentie tussen producten, ontwerp en ontwikkeling, afwijkingen van de producten, werkomgeving, het eigendom van de klant, diverse regeling omtrent de nazorg (geldigheid, naspeurbaarheid, aflevering) en preventieve maatregelen.

Eisen die nu gesteld worden in de Richtlijn die niet in de ISO staan betreffen eisen aangaande de structuur, privacy, kerntaken, kerndisciplines, onafhankelijkheid en betrokkenheid van werknemersvertegenwoordiging en het proces van uitvoering van de kerntaken.

- b. *Voor welke elementen zal een aanvulling op de ISO 9000 (2000) norm nodig zijn om de specifieke taken van arbodiensten te kunnen beoordelen?*

Om de huidige richtlijn te kunnen dekken en het wettelijk kader van waaruit Arbodiensten opereren binnen het sociale zekerheidsstelsel te kunnen borgen in termen van kwaliteit moeten ons inziens aanvullende regelingen worden geformuleerd op het gebied van structuur, privacy en vertrouwelijkheid van gegevens (in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, het professioneel statuut van de bedrijfsarts en KNMG regelingen), onafhankelijkheid (gezien de diverse klantinterpretaties), betrokkenheid van de werknemersvertegenwoordiging, competenties van kerndeskundigen, inzet van deskundigheid en kerntaken.

c. Op welke wijze kunnen de kerntaken van arbodiensten gedefinieerd en (naast de ISO norm) beoordeeld worden?

De brainstormsessies wezen uit dat een certificatieregeling voor de (samenhang tussen) kerntaken speciaal gericht moet zijn op de bijdrage die arbodiensten kunnen hebben bij het realiseren van doelen (outcome) bij de klanten.

Door de aanvulling op ISO te formuleren in termen van het definiëren van visies menen we een goede vorm te hebben gevonden om aan bovengenoemd uitgangspunt te voldoen. Samenvattend zullen er visies geformuleerd moeten worden aangaande:

- Het proces van dienstverlening in relatie tot het ambitieniveau van de klant en desgewenst de doorontwikkeling van de situatie van arbozorg bij de klant, met inbegrip van privacy regelingen en overige wettelijke regelingen.
- De samenhang tussen de kerntaken en de overige dienstverlening, met inbegrip van privacy regelingen en overige wettelijke regelingen.
- De ontwikkeling van de professionals, hun onafhankelijkheid daarin en de afstemming van hun competenties met de specifieke klantsituaties waarin zij werken.
- De samenwerking met andere dienstverleners bij de klant, met inbegrip van de onafhankelijkheid en privacy regelingen.

Door deze visies ook aantoonbaar vast te leggen in het kwaliteitssysteem en te concretiseren middels doelstellingen en prestaties in de contractering met de klant (werkgever én werknemersvertegenwoordiging) wordt ook geborgd dat deze visies geïntegreerd worden in het beleid van de arbodienst.

Tot slot lijkt het van belang hierbij de diverse actoren (werkgever, werknemersvertegenwoordiging en individuele medewerkers) binnen het klantsysteem te onderkennen en te betrekken in de tevredenheidsmeting. Op deze wijze kan de arbodienst vaststellen of de gekozen aanpak leidt tot klanttevredenheid.

Conclusie hoofdvraagstelling:

Hoe moet de certificatieregeling arbodiensten worden aangepast, zodanig dat naast toepassing van de bestaande kwaliteitsnorm ISO 9001:2000 de prestaties van arbodiensten kunnen worden beoordeeld en verbeterd?

De certificatieregeling arbodiensten kan overgaan naar invoering van de ISO 9000 (2000) norm, mits er aanvullende eisen worden gesteld aan:

- Visie ontwikkeling integrale dienstverlening (zie antwoord subvraagstelling c).
- De kerntaken en de (wettelijke) regelingen die van toepassing zijn op (professionals bij) arbodiensten (zie antwoord op subvraagstelling b) en kwaliteitscriteria voor de arbodienstverlening worden ontwikkeld en doorvertaald naar prestatie-indicatoren, normstellingen en een bijpassende auditsystematiek.

Door arbodiensten zelf visies te laten ontwikkelen waarin, met inbegrip van de wettelijke kaders, het proces van (integrale) dienstverlening centraal staat worden zij gestimuleerd om vanuit de klantvraag, behoefte en gewenste doelen/ outcome een gerichte invulling te geven aan de dienstverlening.

De voorgestelde specifieke aanvulling voor arbodiensten op ISO is met de genoemde eisen tot visie ontwikkeling gericht op het effectief opereren met klanten. De arbodiensten worden hierbij gestimuleerd om het proces bij de klanten te analyseren en hierdoor de klant verder op weg te helpen om arbobeleid goed vorm te geven. We menen middels deze systematiek niet alleen aan te sluiten bij de ISO norm door de ambities van en de gewenste outcome van de klant centraal te plaatsen, maar daarnaast ook te

kunnen voldoen aan het wettelijke kader waarbinnen arbodiensten en hun professionals opereren.

De beoordeling van de prestaties van arbodiensten dient verder ontwikkeld te worden volgens de systematiek van:

- Formuleren van kwaliteitseisen.
- Benoemen van prestatie-indicatoren die meetbaar, betrouwbaar, valide en onderscheidend zijn.
- Vaststellen van een norm (aan te geven door het veld) per prestatie-indicator.
- Vaststellen van de auditmethodiek per prestatie-indicator (eenduidig).

Ons inziens leidt de voorgestelde certificeringssystematiek tot een verbetering van de beoordeling van de prestaties van arbodiensten. Ook sluit deze systematiek goed aan bij het arrest van het Europese hof dat zegt dat er meer nadruk moet komen te liggen op de interne deskundigheid en zelfwerkzaamheid bij bedrijven met name voor de preventie kant.

Ten slotte volgt een korte conclusie over de mate waarin deze verandering ook tot vereenvoudiging leidt. Aangezien de ISO norm zelf vrij sterk procedureel is gericht, is het maar de vraag of deze verandering zal leiden tot de vereenvoudiging:

- Minder administratieve last.
- Minder extra werk (via bijv. procedures).
- Minder kosten.
- Minder eisen (in details).

Wel zal de verandering leiden tot vereenvoudiging in termen van:

- Grotere meerwaarde van het kwaliteitssysteem.
- Grotere invloed op de kwaliteit dienstverlening.
- Betere aansluiting op het primaire proces van de arbodienst.
- Flexibeler voor specifieke situatie van arbodiensten.

Bijlage 1: Vergelijking Richtlijn Arbodiensten met ISO 9000(2000)

Bijlage 2: Verslag brainstorm 1 en 2