

Arborisico's in de branche

Financiële instellingen (banken)

Zoekprofiel:

(BIK 65) Financiële instellingen: SBI 65*
or Kredietwezen Geldwezen Bankwezen: UDC 336.7*
or TITEL “banken” or TITEL “bankwezen” or TITEL “spaarbanken” or TITEL “financiële instelling*” or TITEL “financiële organisatie*
or SAMENVATTING “banken” or SAMENVATTING “bankwezen” or SAMENVATTING “spaarbanken” or SAMENVATTING “financiële instelling*” or SAMENVATTING “financiële organisatie*“

Inleiding

In de branche financiële instellingen (banken) werken ongeveer 125.000 werknemers. Kenmerkend voor de branche is de verandering die banken in de laatste decennia hebben ondergaan van administratieve naar commerciële organisaties. Commercialisering en marktgerichtheid zullen in de komende jaren nog verder toenemen. Deze ontwikkeling heeft snelle veranderingen in organisatie, producten en locaties tot gevolg. Employability en loopbaanbeleid vormen een gepast antwoord op deze veranderingen. Hoewel een gestructureerd leeftijdsbewust personeelsbeleid bij banken niet algemeen is hebben veel bedrijven een scholingsbeleid dat ook toegankelijk is voor ouderen.

Het risico op Repetitive Strain Injuries (RSI) is in banken bovengemiddeld aanwezig, omdat er veelvuldig beeldschermwerk wordt verricht. De werkzaamheden van beeldschermwerkers worden in hoog tempo verricht en zijn statisch belastend voor arm, pols en hand. Grootste risico op RSI-gerelateerde klachten lopen die beeldschermwerkers die meer dan 6 uur per dag achter een beeldscherm werken. Ook een verkeerde werkhouding, werkdruk en werkstress spelen een belangrijke rol bij het ontstaan van fysieke klachten.

Hoewel in het bankwezen relatief weinig wordt overgewerkt is overwerk en werkdruk sinds 1996 (het jaar van de veranderende werktijden in de branche) sterk toegenomen. De werkdruk heeft veel te maken met de toenemende concurrentie in de sector en de (inefficiënte) organisatie van het werk binnen een filiaal of afdeling. Onregelmatigheid in de werkstroom, reorganisaties, fusies en taakveranderingen dragen bij aan het ontstaan van stress en andere psychische klachten. Risicogroepen zijn medewerkers met een commercieel klantencontact en beeldschermwerkers die last hebben van piekbelasting.

Stress is ook een risicofactor bij bankmanagers. De geschetste economische en organisatorische ontwikkelingen, veel werk en verantwoordelijkheid, een hoog tempo en tijdgebrek zijn factoren die van invloed zijn op het ontstaan van stress onder managers.

Bankpersoneel loopt het risico slachtoffer te worden van een bankoverval. Slachtoffers van overvallen ontwikkelen vaak psychische klachten die van negatieve invloed zijn op hun werkprestaties. Grootste risico op ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid lopen die werknemers waarvoor onvoldoende opvang en hulpverlening is geregeld.

Arbo BV, een samenwerkingsverband van ABN/AMRO, ING, Rabobank, Fortis, Aegon en De Nederlandsche Bank heeft als doel een gemeenschappelijk beleid te voeren ten aanzien van onderwerpen als RI&E, beeldschermwerk, aanstellingskeuringen, verzuimregistratie, reïntegratie en werkbelevingsonderzoek. Een gemeenschappelijk instrument is de vragenlijst VBBA/BV waarmee de werkdruk onderzocht wordt. Een ander product is de "beeldschermdiskette" met regels voor verantwoord beeldschermwerk en werkplekinrichting.

In het kader van de Convenantenstrategie heeft het Nederlandse bankbedrijf in april 2000 een intentieverklaring getekend. Speerpunten zijn RSI, werkdruk en vroegtijdige reïntegratie.

1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

Risicogroepen en effecten:

Het percentage bedrijven met een risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) en het percentage bedrijven met een schriftelijk vastgelegd ziekteverzuimbeleid is in de branche financiële instellingen beduidend hoger dan het landelijk gemiddelde. De grootste arbeidsrisico's binnen het bank- en verzekeringswezen zijn psychische arbeidsbelasting als gevolg van werkdruk en fysieke belasting (met name RSI).

Het aandeel van research & development in het bank- en verzekeringswezen daalt scherp en het deel van de totale uitgaven dat aan de vernieuwing van productieprocessen wordt besteed neemt fors toe. In de branche wordt waarschijnlijk veel geïnvesteerd in netwerksystemen die het mogelijk maken informatie nog sneller en beter door te spelen. Commercialisering en automatisering spelen een zeer grote rol en hebben het werk binnen de banken sterk veranderd. Minder back-office en meer front-office-activiteiten stellen andere (commerciële) en hogere eisen aan het personeel. Het gemiddeld opleidingsniveau van de werknemers in het bankbedrijf is vanaf 1980 sterk toegenomen. Banken zijn van administratieve in commerciële organisaties veranderd.

Reorganisaties in de branche gaan gepaard met herplaatsingen en scholing; er is nagenoeg geen sprake van inkrimping met gedwongen ontslag. Zo zijn bij banken de kassiers die door automatisering overtuillig zijn geworden veelal herplaatst naar meer commerciële functies. In de meeste gevallen vereiste deze herplaatsing overigens ook een mate van omscholing. Ook blijken organisatiewijzigingen in bijna één op de vijf gevallen tot een uitbreiding van het personeelsbestand te leiden.

De verwachting is dat er de komende jaren nog veel veranderingen zullen optreden. De marktgerichtheid zal verder toenemen en er worden (meer) fusies in het bank- en verzekeringsbedrijf en overnames door buitenlandse bedrijven verwacht. De versnelling van deze veranderingen maakt het vraagstuk van de employability van de bankmedewerkers actueel, omdat deze ontwikkelingen leiden tot veranderingen in organisatie, producten en locaties.

De grote banken beschikken over eigen IT-afdelingen of –bedrijven waar vele automatiseringsmedewerkers werken. Hier doen zich personeelstekorten voor vergelijkbaar met die van bedrijven in de IT-sector zelf. Het knelpunt speelt vooral in de Randstad, omdat daar de grote IT-afdelingen zijn gevestigd.

Een gestructureerd leeftijdsbewust personeelsbeleid is bij banken en verzekeringen niet algemeen. Enkele bedrijven hebben een uitgewerkt beleid, maar bij andere wordt veel aan de individuele invulling van leidinggevend overgelaten. Veel bedrijven hebben een scholingsbeleid, dat ook toegankelijk is voor ouderen. Het aantal ouderen dat scholing volgt is echter gering.

Bij werknemers van een aantal zogenaamde geldtelcentra van banken is een relatief hoog ziekteverzuim. Onderzoek toont aan dat bij geldtelcentra met een autoritaire en/of instrumentele stijl van leiding het ziekteverzuim het hoogst is. In die situaties is er sprake van een neerwaartse communicatie en is de aandacht uitsluitend gericht op de organisatie, de uitvoering van het werk en op de arbeidsprestatie.

Kassiers, medewerkers commerciële ondersteuning en medewerkers van interne diensten vormen binnen een aantal banken een risicogroep als het gaat om ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid vanwege arbeidsinhoudelijke problematiek, waaronder een gebrek aan taakafwisseling en regel mogelijkheden.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Snelle veranderingen in de organisatie, producten en locaties van banken.	1) In arbeids- en arbeidsmarktbeleid moet een toenemende nadruk worden gelegd op employability- en loopbaanbeleid.

<p>2) Personeelstekort, c.q. knelpunten die zijn ontstaan als gevolg van sterke functieveranderingen en structurele veranderingen in de werkgelegenheid.</p>	<p>2) Het creëren van opleidingstrajecten om medewerkers door te kunnen laten stromen van administratieve naar commerciële functies. Een leeftijdsbewust personeelsbeleid, waarin onder meer oudere werknemers tot (technologische) scholing worden gestimuleerd, moet bevorderd worden. Ook kan er meer samenwerking met het onderwijs gezocht worden. Schoolverlaters uit het voortgezet onderwijs en niet-afgestudeerden in het hoger beroepsonderwijs interesseren en intern opleiden. Flexibele inzet kan een structureel antwoord zijn op het personeelstekort. Zo kunnen onder meer variabele werktijden een aanzuigend effect hebben op mensen die in deeltijd willen werken. Verschillende banken gebruiken de werkweek van 36 uur (4x9) als middel tot personeelswerving. Ook het vestigen van nieuwe activiteiten op plaatsen met een wat ruimere arbeidsmarkt, met name buiten de randstad, kan een structurele oplossing bieden. Het inlenen van personeel is een mogelijk (tijdelijke) oplossing.</p>
<p>3) Relatief hoog ziekteverzuim door wijze van leiding geven.</p>	<p>3) Zorgen dat er binnen de organisatie voldoende communicatie en overleg met betrokkenen plaatsvindt alvorens beslissingen worden genomen. Verder moet er bij managers aandacht zijn voor de menselijke verhoudingen en het verkleinen van de afstand tussen medewerkers en leidinggevendenden. Accenten moeten daarbij liggen op sociale ondersteuning, luisteren, aandacht voor gevoelens, positieve sancties en dergelijke.</p>
<p>4) Gebrek aan taakafwisseling en regelmogelijkheden.</p>	<p>4) Een gericht personeelontwikkelingsbeleid voeren voor mensen met specifieke functies. Daarin moet aandacht zijn voor taakafwisseling, taakverrijking, zelfsturende teams, autonomie van medewerkers of teams en opleidingsmogelijkheden.</p>

2 Inrichting arbeidsplaatsen

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

Risicogroepen en effecten:

De inrichting van de balie bij bankkantoren is niet uniform. Bij één bankkantoor kunnen soms meerdere verschillende typen baliewerkplekken worden aangetroffen. Dat heeft veelal te maken met het type dienstverlening (kashandelingen, bankdiensten, zakelijke dienstverlening enz.), de aard van de vestiging en de mogelijkheden om de balie te beveiligen. Een aantal ergonomische knelpunten is tijdens bezoeken van de Arbeidsinspectie in bankinstellingen in de periode 1992-1993 herhaaldelijk aan het licht gekomen. Zo is in veel bankkantoren de zitgelegenheid voor **baliemedewerkers** onvoldoende doelmatig. Een deugdelijke stoel ontbreekt, of de beenruimte onder de balie is te beperkt als gevolg van hinderlijke obstakels of constructie-elementen. Uit de onderzoeksresultaten van de Arbeidsinspectie kwam naar voren dat bijna een kwart van de werknemers wel eens lichamelijke klachten heeft door het aannemen van een ongunstige werkhouding. In de periode 1995-2000 zijn bij de banken veel verbeteringen doorgevoerd, mede door fusies en het betrekken van nieuwe kantoorgebouwen. Toch zijn door de toename van beeldschermwerk en een verhoogde werkdruk niet alle problemen opgelost.

Zie voor meer informatie bij 5. Fysieke belasting en 10 Werktijden, overwerk en werkdruk

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Baliewerk.	1) Ergonomisch verantwoorde werkplekinrichting tot stand brengen door onder meer: Σ Instelbare voetensteun; Σ Mogelijkheid van oogcontact tussen medewerkers; Σ Een goede, instelbare stoel; Σ Voldoende beenruimte onder de balie; Σ Reikafstanden moeten optimaal (niet te groot) zijn; Σ Juiste positie van beeldscherm en toetsenbord; Σ Rekening houden met mogelijke ventilatie en/of tochtproblemen. <i>Zie voor meer informatie bij 5. Fysieke belasting</i>

3 Gevaarlijke stoffen

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

4 Biologische agentia

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

5 Fysieke belasting

Risicogroepen en effecten:

Het risico op Repetitive Strain Injuries (RSI) is in financiële instellingen bovengemiddeld aanwezig, vanwege het feit dat er veelvuldig beeldschermwerk wordt verricht. Het percentage bedrijven in deze sector dat onderzoek laat doen en maatregelen neemt ter bestrijding van dit risico ligt echter niet hoger dan het landelijk gemiddelde.

De belangrijkste handelingen van **beeldschermwerkers** bestaan uit het in hoog tempo ‘blind’ typend invoeren van gegevens op het toetsenbord of het langdurig werken met de muis (positioneren van de cursor en klikken met de knoppen). De werkzaamheden zijn statisch belastend voor arm, pols en hand. De snelle handbewegingen zijn statisch belastend, aangezien de rustperiodes tussen de handelingen in dermate kort is dat de spieren nauwelijks kunnen herstellen. Dit geldt voornamelijk voor het typen. Tijdens het werken met de muis worden de vingerspieren van de sturende hand vrijwel continu aangespannen, ook tijdens het ‘in de aanslag houden’ van de vingers boven de muisknoppen. Een groot aantal beeldschermwerkers heeft klachten aan het bewegingsapparaat. Het gaat om nek/schouderklachten, lage rugklachten, elleboog-, hand- en polsklachten. Het ontwikkelen van RSI-gerelateerde klachten blijkt recht evenredig samen te hangen met het aantal uren dat gemiddeld per dag achter het beeldscherm wordt gewerkt. **Werknemers die langer achter het beeldscherm werken**, hebben namelijk vaker klachten. Vooral werknemers die langer dan 6 uur per dag achter een beeldscherm werken hebben vaak last van klachten. Ook de combinatie van muisgebruik en werkhouding achter beeldschermen kan RSI-klachten veroorzaken. Bij beeldschermwerk spelen echter niet voornamelijk ergonomische factoren een rol. Ook werkdruk, werkstress, werktempo, en de ervaren steun van collega’s en leiding blijken een belangrijke rol te spelen bij het ontstaan van lichamelijke klachten.

Medewerkers van invoerafdelingen en van geldtelcentra van banken voeren voornamelijk gegevens in de computer in en er zijn niet veel andere werkzaamheden. Zij kennen dus weinig afwisseling in werk, zitten langdurig in dezelfde houding, maken steeds herhalende bewegingen met handen en vingers. De kans op RSI-gerelateerde klachten is bij dit werk relatief groot.

Medewerkers van geldtelcentra van banken zijn ook blootgesteld aan fysieke tilbelasting. Bij deze geldtelcentra worden gevulde geldkoffers van duwcontainers getild. Diverse medewerkers klagen over de zwaarte van de koffers (soms wegen de koffers meer dan 15 kilogram), de duur van het werk (1 á 2 uur per dag) en de inspanning die deze werkzaamheden hen kost. Specifieke omstandigheden die de fysieke belasting kunnen verhogen zijn het werken onder tijdsdruk en de pressie om de werkzaamheden foutloos te moeten uitvoeren.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Verkeerde instelling van het meubilair op beeldschermwerkplekken.	1) Veel aandacht besteden aan de inrichting van de werkplekken en aan het meubilair, zoals in hoogte verstelbare tafels en goed instelbare stoelen. Daarnaast moeten medewerkers niet éénmalig, maar regelmatig geïnstrueerd worden over het juiste gebruik van het meubilair. Voorts kunnen aan medewerkers allerlei hulpmiddelen als polssteuntjes, voetenbankjes, documenthouders en beeldschermverhogers ter beschikking worden gesteld. De inrichting van de werkplekken is zodanig aangepast dat de medewerkers voldoende werkruimte hebben. Tenslotte moet een werkgever zorgen voor voorlichting en onderricht over de instelling van de beeldschermwerkplek, het inschakelen van een deskundige om de werkplekken te beoordelen en nagaan of het meubilair voldoet aan de NEN-normeringen.
2) Ongunstige houdingen van de pols (zijwaartse buiging en extensie) en werken met geheven armen en gebogen nek bij beeldschermwerk.	2) Het regelmatig onder de aandacht brengen van de juiste werkhouding. Medewerkers individueel begeleiden bij het instellen van de werkplek en bij het aannemen van de juiste werk- en lichaamshoudingen.

	Ook zouden medewerkers een cursus ergonomie moeten volgen. Een goede opstelling van het beeldscherm en aanpassing van de werkhoogte aan de lichaamsafmetingen van de medewerker moet het geheel complementeren. Ook het afwisselend zitten en staan voor beeldschermwerk is een toenemende trend die een duidelijk positief effect laat zien in de ervaren belasting van de medewerkers.
3) Het achter een computerbeeldscherm met behulp van muis en toetsenbord onder grote tijdsdruk of in korte tijd veel werk moeten verrichten.	3) Een cursus geven waarin medewerkers beter leren omgaan met werkdruk en werkstress. Beeldschermwerk afwisselen met andere taken. Hierbij kan gedacht worden aan het op verschillende plaatsen uitvoeren van verschillende taken, zodat medewerkers regelmatig van werkplek moeten wisselen. Het invoeren van meer korte pauzes van tien minuten tijdens repeterend werk vermindert de kans op RSI.
4) Verkeerde werkhouding en het gebruik van een traditionele muis achter een computerbeeldscherm.	4) Het regelmatig onder de aandacht brengen van de juiste werkhouding. Het gebruik van een zogenaamde penmuis schijnt uit oogpunt van werkhouding én bedieningsgemak een goed alternatief te zijn voor de traditionele muis. Het aansluiten van beide typen muizen is nog beter. Dan kan een medewerker zelf bepalen voor welke taak welk instrument het meest geschikt is.
5) Tillen en verplaatsen van geldkoffers bij geldtelcentra.	5) Tilwerkzaamheden afwisselen met andere taken en door hulpmiddelen zorgen dat er minder gebukt hoeft te worden. Tillen vanuit een ongemakkelijke houding en duwen/trekken moet vermeden worden. Bij zeer zware koffers moeten tilhulpmiddelen gebruikt worden. Tijdens het werk moet regelmatig van houding gewisseld worden.

6 Fysische factoren

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

Risicogroepen en effecten:

Het komt steeds vaker voor dat een bank als gevolg van een fusie of reorganisatie verhuist naar een nieuw pand of het bestaande pand laat verbouwen. Dat is een goede gelegenheid om de fysische belasting onder medewerkers in de bestaande situatie te analyseren. Het niet meenemen van wensen en klachten ten aanzien van fysische factoren in de nieuwe situatie (nieuw bedrijfspand of herinrichting van bestaand gebouw) kan bestaande belastingen voor lange tijd continueren.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Bij nieuwbouw of verbouw van een bedrijfspand onvoldoende rekening houden met het verbeteren van fysische factoren.	1) Onderzoek naar ervaring van fysische belasting onder kantoormedewerkers. Voldoende investeren in kantoorinrichting ten aanzien

	van: \sum Binnenklimaat (volgens NEN en ISO 7730); \sum Ventilatie (30 m ³ verse buitenlucht per persoon per uur); \sum Licht (verlichtingssterkte vanaf 200 lux); \sum Geluid (absorptie, isolatie of afscheiding van ruimten).
--	---

7 Arbeidsmiddelen

(o.a. gereedschappen, machines)

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

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

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

10 Werktijden, overwerk en werkdruk

Risicogroepen en effecten:

De verruiming van de openingstijden en de invoering van de arbeidsduurverkorting maken dat 1996 in het bankwezen het jaar wordt van de veranderde arbeidstijden. De dagelijkse arbeidstijden van ongeveer de helft van alle werknemers veranderen dat jaar. Tot dan toe zijn werkroosters alleen bij enkele afdelingen gebruikelijk, nu moeten vrijwel alle kantoren roosters gaan opstellen. De werknemer heeft recht op herkenbare vrije tijd van tenminste een halve dag en, indien mogelijk, een vierdaagse werkweek (van 4 x 9). Er is een toeslag van minstens 25% voor elk uur dat de bankmedewerker in afwijking van het overeengekomen rooster werkt. Ook als dat gewoon overdag is op een doordeweekse dag. Maar dat alles heeft wel zijn prijs: de 36 uur gemiddeld mag binnen zeer ruime grenzen worden ingevuld. Géén voorgeschreven werktijden in de cao. Géén vierdaagse werkweek voor iedereen.

In het bankwezen wordt relatief weinig overgewerkt. Daarbij zijn wel verschillen tussen banken. Bij sommige banken is het overwerk geconcentreerd bij een relatief kleine groep werknemers, die gemiddeld vele uren overwerken, bij andere banken is overwerk wijdverbreid maar wordt er gemiddeld minder uren overgewerkt. Toch is overwerk sinds 1996 toegenomen. Ook de werkdruk onder werknemers is sterk toegenomen. Uit analyses wordt duidelijk dat deze toename niet zozeer samenhangt met de arbeidsduurverkorting, maar meer met een toename van het werkaanbod.

Ook de toenemende concurrentie in deze sectoren en de neiging van dienstverlenende instanties om te concurreren op het gebied van klantgerichtheid en snelheid zijn in belangrijke mate verantwoordelijk voor de hoge tijdsdruk. Verder heeft de werkdruk binnen een bank ook veel te maken met de organisatie van het werk binnen een afdeling. Onregelmatigheid in de werkstroom kan een oorzaak van werkstress zijn. Reorganisaties, fusies en taakveranderingen binnen veel bankorganisaties blijken bij te dragen aan het ontstaan van psychische klachten met (langdurig) verzuim als gevolg.

Effecten van de automatisering op de werkdruk zijn niet zonder meer eenduidig. Toch worden de volgende (negatieve) effecten vaak genoemd:

- ∑ Door de implementatie van nieuwe systemen moet alles vlugger worden afgehandeld. Onder druk van klanten en concurrenten moeten alle gegevens dezelfde dag verwerkt worden;
- ∑ De automatisering maakt geen tijd vrij, maar legt een grotere druk op de werknemers. Zij moeten snel kunnen reageren op de vraag van klanten, die qua diversiteit is toegenomen. Er komen meer offerte-aanvragen binnen en die moeten ook sneller behandeld worden;
- ∑ De werkdruk stijgt omdat het mogelijk is meer mutaties door te voeren. Het werk stapelt zich op en de klant en tussenpersonen doen steeds vaker een beroep op de medewerker. Contact met de klant is intensiever geworden;
- ∑ De front-office taken zijn complexer geworden. Vroeger verzorgde een medewerker een product, nu moet alles kunnen worden aangeboden. De diversiteit aan producten is mogelijk gemaakt door automatisering.

Medewerkers met een commercieel klantencontact, zoals hypotheekadviseurs, beleggingsspecialisten en relatiebeheerders, ondergaan grote werkdruk als gevolg van hoge taakeisen, commercialisering en negatieve gevolgen van flexibele werktijden. Veelal resulteert dit in een stijging van het ziekteverzuim.

Beeldschermwerkers bij banken die last hebben van piekbelasting en in korte tijd veel werk moeten verrichten, hebben behalve fysieke klachten ook vaak last van psychische aandoeningen zoals werkstress en gevoelens van burn-out. Dit geldt ook voor werknemers die een hoge werkdruk achter het beeldscherm ervaren, werknemers die hun werk achter het beeldscherm niet naar eigen believen kunnen onderbreken of afwisselen en werknemers die geen beroep kunnen doen op collega's wanneer het werk hen teveel wordt.

Bij **managers** van bankorganisaties is stress een risicofactor. Stress kan leiden tot uiteenlopende gezondheidsklachten waaronder hartkoppingen, maagpijn, hoofdpijn, slaapproblemen en burn-out. De hierboven geschetste economische en organisatorische ontwikkelingen binnen het bankwezen kunnen in belangrijke mate aan het ontstaan van stress

bijdragen. Diverse managers ervaren een kwantitatieve en/of kwalitatieve belasting door veel werk, een hoog tempo en tijdgebrek. Managers met weinig verantwoordelijkheid voor het functioneren van hun personeel, de veiligheid van anderen, de toekomst van anderen, het ontwikkelen van beleid van hun bank en voor het uitdragen van het imago van de bank zijn ook een risicogroep. Datzelfde geldt voor managers die aangeven regelmatig bezorgd te zijn over de toekomst van hun bank, het moeten voldoen aan tegenstrijdige opdrachten, het werk niet aan te kunnen en moeite hebben met de verstandhoudingen binnen de bankorganisatie.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Werkdruk als gevolg van een inefficiënte organisatiestructuur.	1) Streven naar een goede organisatiestructuur, het toepassen van protocollen en duidelijkheid omtrent de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de medewerkers. Ook is het van belang de werkstroom zoveel mogelijk te reguleren.
2) Toegenomen werkdruk als gevolg van reorganisaties, fusies, taakveranderingen en automatisering.	2) In plaats van aandacht voor medewerkers die na een fusie, reorganisatie of automatiseringstraject ziek zijn geworden zou er meer aandacht moeten zijn voor de medewerkers vóór dat deze veranderingen plaatsvinden. Een goed informatiebeleid met extra aandacht voor nieuwe of veranderende functies en systemen, en voor organisatiegerichte ontwikkelingen is daarbij van groot belang. Onderzoek op termijn zal moeten leren of bepaalde functies met de jaren hetzelfde blijven of dat een verschuiving van de extra aandacht moet plaatsvinden.
3) Beeldschermwerk.	3) In Risico-Inventarisatie en –Evaluatie (RI&E) ruim aandacht besteden aan beeldschermwerk als risicofactor. Het tot stand brengen van een efficiënte en regelmatige planning van de werkzaamheden zo dat er geen piekbelasting plaatsvindt. Beeldschermwerk moet kunnen worden afgewisseld met andere taken of dusdanig zijn ingericht dat werknemers meer autonomie hebben bij de indeling van de werkzaamheden. Dat kan bijvoorbeeld tot stand komen door de invoering van zelfsturende teams. Ook het kunnen terugvallen op collega's of inleenpersoneel bij deadlines is van belang. Tenslotte moet een werkgever zorgen voor voorlichting en onderricht over de instelling van de beeldschermwerkplek, het inschakelen van een deskundige om de werkplekken te beoordelen en nagaan of het meubilair voldoet aan de NEN-normeringen.
4) Stress onder bankmanagers.	4) Onderzoeken of een deel van de taken gedelegeerd kan worden. Managers moeten kunnen participeren in verantwoordelijkheden en beleid van de bank en het moet ook duidelijk zijn wat hun verantwoordelijkheid is inzake taakhoud, personeel, veiligheid, beleid en toekomst van de bankorganisatie. Tenslotte zijn een goede en open communicatie en ruimte voor overleg en feedback binnen het bedrijf onontbeerlijk.

11 Agressie en geweld, seksuele intimidatie

Risicogroepen en effecten:

Het meemaken van zeer ingrijpende gebeurtenissen (geweld, agressie, ongevallen en overvallen) hangt significant samen met gezondheidsklachten, zowel klachten die specifiek zijn voor extreme stress (met name herbelevingen en vermijdingen) als algemene gezondheidsklachten.

Bankpersoneel loopt het risico slachtoffer te worden van een bankoverval. Overvallen hebben vaak ingrijpende gevolgen voor werknemers die erbij betrokken waren. Een overval treft de bestaanszekerheid van de personen die ermee te maken krijgen. Als gevolg daarvan verliezen de betrokken personen hun normale gevoelens van veiligheid, rechtvaardigheid en onkwetsbaarheid. Slachtoffers vinden het over het algemeen moeilijk de gebeurtenis te vergeten en zijn bang voor herhaling. Dat kan gepaard gaan met slapeloosheid en nachtmerries. Andere mogelijke kenmerken of symptomen zijn: het wegdrukken van gevoelens en herinneringen; gevoelens van vervreemding en desinteresse; negatief toekomstbeeld; overdreven oplettendheid en waakzaamheid; overdreven schrikreacties; lichamelijke klachten; prikkelbaarheid; woede-uitbarstingen; concentratiestoornissen. Daarnaast kunnen werknemers zich ziek melden omdat ze niet meer op hun werkplek durven te verschijnen uit angst voor herhaling van geweldsincidenten. De problemen van de slachtoffers van overvallen beïnvloeden hun werkprestaties. Door gebrek aan concentratie en angstgevoelens maken mensen makkelijker fouten en melden ze zich eerder ziek. Een verhoogd risico op ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid lopen die **werknemers** die met overvallen geconfronteerd zijn en **waarvoor onvoldoende nazorg (opvang en hulpverlening) is geregeld**.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Overvallen en geweld.	1) Σ Incidenten met agressie bij de leidinggevende melden; Σ Werkgever moet begrip tonen en aandacht aan opvang besteden; Σ Heldere procedures vastleggen over de geldafhandeling, bijvoorbeeld niet meer dan een bepaald bedrag in de kluis; Σ Kluisen moeten van een tijdvertraging zijn voorzien (tijd tussen activeren en vrijgeven van de kluis); Σ Het nemen van technische maatregelen, zoals een goede verlichting, videocamera's, alarminstallaties, kogelvrij glas en dergelijke; Σ Verbouwing of aanpassing van gebouwen of werkplekken uitvoeren; Σ Procedures opstellen bij het openen en sluiten van de bank; Σ Gebruik van een draaiboek waarin staat wat gedaan moet worden bij overvallen en geweld, en registratie van de gebeurtenis; Σ Personeel trainingen laten volgen waarin wordt geleerd hoe er in specifieke situaties gehandeld moet worden; Σ Werknemers de overval niet verwijten, maar beklemtonen dat ze er goed uitgekomen zijn;

	<ul style="list-style-type: none"> Σ Er moet afstemming plaatsvinden met de lokale omgeving (gemeentebestuur, politie, middenstandsvereniging) en met landelijke organisaties (bedrijfstak, brancheorganisatie, vakvereniging enz.). Σ Professionele hulpverlening bij de opvang van werknemers; Σ Er moet een goede samenwerking zijn tussen het management, bedrijfsmaatschappelijk werk en bedrijfsgeneeskundige dienst, zeker wat de eerste opvang betreft. <p>Bij een grote, internationale bankorganisatie bestaat een standaardprocedure voor de opvang van medewerkers na een bankoverval. Deze procedure is gebaseerd op intern onderzoek naar de traumatische verwerking onder slachtoffers. De procedure beschrijft de primaire verantwoordelijkheid van het management van een bank, de eerstelijns voorziening door de regionale personeelsadviseur en de tweedelijns ondersteuning door de bedrijfspsychologen. De training en uitleg van de procedure vindt plaats op thema- en trainingsdagen en met steun van handleidingen en videobanden over beveiligingsmaatregelen en verwerkingsprocessen. Als mensen de sfeer op het werk als positief ervaren en zich gesteund en erkend voelen, zorgt dit ervoor dat de werknemers minder klachten hebben na schokkende gebeurtenissen. Zij zijn in een ondersteunende omgeving beter in staat de implicaties van schokkende gebeurtenissen te hanteren.</p>
--	---

12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

Risicogroepen en effecten:

Het Nederlandse bankbedrijf, dat ongeveer zeventig banken met rond de 125.000 werknemers telt, heeft medio april 2000 een intentieverklaring getekend om tot een arboconvenant te komen. Speerpunten daarin zijn RSI en werkdruk, alsmede de bevordering van vroegtijdige reïntegratie hierbij. Eén van de voorgenomen activiteiten in het plan van aanpak is het ontwikkelen van branchespecifieke modules op het gebied van RSI en werkdruk. Naast de arbocommissie van de Werkgeversvereniging voor het Bankbedrijf (WGVB) is er een vereniging van arbodiensten van de banken en verzekeraars. Deze Arbo BV is een samenwerkingsverband van ABN/AMRO, ING, Rabobank, Fortis, Aegon en De Nederlandsche Bank. Arbo BV is in 1995 opgericht met als doel een gemeenschappelijk beleid te voeren ten aanzien van onderwerpen als RI&E, beeldschermwerk, aanstellingskeuringen, verzuimregistratie, reïntegratie en werkbelevingsonderzoek. Verder is er een vragenlijst VBBA/BV, een instrument om binnen banken en verzekeringsmaatschappijen de werkdruk te onderzoeken. Een ander gemeenschappelijk product van Arbo BV is de "beeldschermdiskette" waarop niet alleen de spelregels voor verantwoord beeldschermwerk worden gegeven, maar ook aanbevelingen worden gedaan voor de werkplekinrichting.

Senter (een afdeling van het Ministerie van Economische Zaken) heeft in samenwerking met de WGVB en Arbo BV een RSI-project gestart om inzicht te krijgen in:

- Welke invoer- en uitvoermiddelen (machines en apparatuur) er zijn en welke effecten deze hebben op de productiviteit, bruikbaarheid en het risico op RSI;

- Wat de relatie is tussen taken/functies en de manier waarop de middelen worden gebruikt in het bankwezen;
 - In hoeverre de middelen een risicofactor zijn voor het krijgen van RSI;
 - Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan om de kans op RSI te verminderen.
- Uiteindelijk moet dit resulteren in een gids voor invoermiddelen als toetsenbord, aanwijs- en tekenpennen, muis met scrollwiel, alsmede uitvoermiddelen als TFT/LDC-schermen, speakers en koptelefoons. Verder zullen de invoer- en uitvoermiddelen per taak worden behandeld, waarbij de beschrijving van taakclusters de basis is.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

Bronnen:

1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

- ∑ Werkgelegenheid en scholing 1999. – Maastricht : Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), 2000. – 144 p.
- ∑ Sectoranalyse : bijlage bij het rapport “In goede banen : een aanpak van de knelpunten op de arbeidsmarkt. – Den Haag : Ministerie van SZW, 2000. – 50 p.
- ∑ Effect van de stijl van leidinggeven op het ziekteverzuim bij twee afdelingen in een bankbedrijf : een vergelijkend onderzoek op basis van een korte vragenlijst / G.S.T.D. Tjioe. – Amsterdam : Universiteit van Amsterdam (UvA), Coronel Instituut, 2000. – ca. 60 p. – (CORVU rapport).
- ∑ Gezonde mensen in een gezonde organisatie? : een onderzoek naar ziekteverzuim en WAO-instroom binnen de Rabobankorganisatie / G-J. van de Meent, K. Brouwer. – Eindhoven : Rabobank, 1999. – 60 p.
- ∑ Convenantenmonitor 1999 / A. Peters, A.N. van den Aamele. – Den Haag : Arbeidsinspectie, Centraal Kantoor Afdeling Monitoring en Beleidsinformatie, 2000. – 56 p.
- ∑ Technologische ontwikkeling en de arbeidsparticipatie van oudere werknemers / J.C.M. Mossink, R.W.M. Gründemann, S. Vaas. – Den Haag : Vuga, 1998. – 242 p.
- ∑ Arboconvenant bank- en verzekeringswezen : RSI en werkdruk arbeidsrisico's in zakelijke dienstverlening / M. Spinhoven. – In: Arbo & Milieu 8 (2000) no. 5, p. 14-16.
- ∑ Tweerichtingsverkeer : arbeidsverhoudingen in het bankbedrijf / F. Tros. – In: Zeggenschap 7 (1996) no. 4, p. 18-20
- ∑ Zwemmen in het geld : nieuwe arbeidsverhoudingen in het bankbedrijf / M. Depla. – In: Zeggenschap 7 (1996) no. 1, p. 11-13.

2 Inrichting arbeidsplaatsen

- ∑ Baliewerk. – Den Haag : SDU Uitgevers, 1994. – 37 p. – (Publikatieblad P 192).
- ∑ Bankkantoren project : eindrapportage. – Amsterdam : Arbeidsinspectie 6^e district, 1992. – ca. 35 p.

3 Gevaarlijke stoffen

-

4 Biologische agentia

-

5 Fysieke belasting

- Σ Convenantenmonitor 1999 / A. Peters, A.N. van den Aamele. – Den Haag : Arbeidsinspectie, Centraal Kantoor Afdeling Monitoring en Beleidsinformatie, 2000. – 56 p.
- Σ Effect van de stijl van leidinggeven op het ziekteverzuim bij twee afdelingen in een bankbedrijf : een vergelijkend onderzoek op basis van een korte vragenlijst / G.S.T.D. Tjioe. – Amsterdam : Universiteit van Amsterdam (UvA), Coronel Instituut, 2000. – ca. 60 p. – (CORVU rapport).
- Σ Rsi-preventie in de praktijk : risicogroepen en risicofactoren in Nederland en België / M. Douwes, B.M. Blatter, K.H. Thé. – Zeist : Kerckebosch, 2000. – 84 p.
- Σ Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : een onderzoek onder werknemers van financiële instellingen en architectenbureaus / J. Massaar. – Den Haag : Elsevier bedrijfsinformatie, 1999. –60 p.
- Σ De praktijk : het beeldschermwerk / D. Molenaar. – In: Arbo & Milieu (extra: Dossier RSI) 7 (1999) no. 2, p. 12-13.
- Σ Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : de muiscarm ontzenuwd / J. Massaar. – Den Haag : VUGA Uitgeverij, 1998. – 31 p.
- Σ Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : een onderzoek onder werknemers van financiële instellingen en architectenbureaus / J. Massaar. – Den Haag : Elsevier bedrijfsinformatie, 1999. –60 p.
- Σ Penmuis goed alternatief : resultaten gebruiksonderzoek Rabobank / M. de Ridder, B. Bakker. – In: Arbeidsomstandigheden 76 (2000) no. 9, p. 15-17.
- Σ Driemaal aandacht voor RSI / K.H. Thé, M. Douwes. – In: Tijdschrift voor ergonomie 24 (1999) no. 4, p. 99-100.

6 Fysische factoren

- Σ Kantoren / P. Voskamp. – Den Haag : Sdu Uitgevers, 1997. – 37 p. – (Arbo-Informatieblad 7)

7 Arbeidsmiddelen

-

8 Specifieke werkzaamheden

-

9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

-

10 Werktijden, overwerk en werkdruk

- Σ Werkgelegenheid en scholing 1999. – Maastricht : Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), 2000. – 144 p.
- Σ Gezonde mensen in een gezonde organisatie? : een onderzoek naar ziekteverzuim en WAO-instroom binnen de Rabobankorganisatie / G-J. van de Meent, K. Brouwer. – Eindhoven : Rabobank, 1999. – 60 p.
- Σ Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : een onderzoek onder werknemers van financiële instellingen en architectenbureaus / J. Massaar. – Den Haag : Elsevier bedrijfsinformatie, 1999. –60 p.

- ∑ Technologische ontwikkeling en de arbeidsparticipatie van oudere werknemers / J.C.M. Mossink, R.W.M. Gründemann, S. Vaas. – Den Haag : Vuga, 1998. – 242 p.
- ∑ Zeggenschap over arbeidstijden : de samenhang tussen bedrijfstijden, arbeidstijden en flexibilisering van de personeelsbezetting / K. Tijdens. – Den Haag : Welboom, 1998. – 112 p.
- ∑ Hypertensie en hypercholesterolaemie en hun relatie met stress bij Rabobankdirecteuren / J.M. Bakker. – Nijmegen : [s.n.], 1994. – 31 p. – (Scriptie Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde)
- ∑ Arboconvenant bank- en verzekeringswezen : RSI en werkdruk arbeidsrisico's in zakelijke dienstverlening / M. Spinhoven. – In: Arbo & Milieu 8 (2000) no. 5, p. 14-16.
- ∑ Driemaal aandacht voor RSI / K.H. Thé, M. Douwes. – In: Tijdschrift voor ergonomie 24 (1999) no. 4, p. 99-100.

11 Agressie en geweld, seksuele intimidatie

- ∑ Niet sussen maar aanpakken : maatregelen ter voorkoming van agressie en geweld tegen werknemers en het bestrijden van de gevolgen daarvan / M.H. van Eijk, T. Mandemaker. – Den Haag : Vuga, 1994. – 37 p.
- ∑ Overvallen en dan? : onderzoek naar bedrijfsopvang BGD & BMW van loketmedewerkers na een overval / M.B. Goldenberg / Amsterdam : Universiteit van Amsterdam (UvA), Coronel Laboratorium, 1992. – ca. 55 p. – (CORVU rapport).
- ∑ Acute en chronische werkstress : implicaties voor psychische gezondheid / E. van der Ploeg, R.J. Kleber, P.G. van der Velden. – In: Gedrag en gezondheid 28 (2000) no. 3, p. 172-185.
- ∑ Diagnose der Posttraumatischen Belastungsstörung bei Bankangestellten nach einem Überfall / C. de Boer, G. Steffgen, C. Bollendorff. – In: Arbeitsmedizin, Sozialmedizin, Umweltmedizin 34 (1999) no. 8, p. 315-319.
- ∑ Effizienz einer speziellen psychologischen Beratung von Opfern nach Banküberfällen / G. Fischer, M. Hermanutz, K.E. Buchmann. – In: In: Arbeitsmedizin, Sozialmedizin, Umweltmedizin 34 (1999) no. 4, p. 150-155.
- ∑ Nazorg bij overvallen / H. Salemon. – In: Arbomagazine 14 (1998) no. 1, p. 6-7.
- ∑ "Goh, er zit een mens achter dat uniform" : aanpak agressie en geweld / A. Lenderink. – In: Arbeidsomstandigheden concreet 6 (1997) no. juli/aug., p. 168-170.

12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

- ∑ Arboconvenant bank- en verzekeringswezen : RSI en werkdruk arbeidsrisico's in zakelijke dienstverlening / M. Spinhoven. – In: Arbo & Milieu 8 (2000) no. 5, p. 14-16.

Literatuur verwerkt t/m oktober 2000