

Arbo-informatie net zo belangrijk als elk ander kapitaalgoed

Gerard Reinders

Dynamisch en uitdagend. Zo kan de functie van de arbodeskundige omschreven worden. De marktontwikkelingen stellen echter steeds hogere eisen aan de arbodeskundige. Om efficiënt en effectief te kunnen werken moet deze snel kunnen beschikken over actuele en relevante informatie. Essentieel voor de concurrentiestrijd en de kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening.

Binnen een willekeurige organisatie heeft een arbodeskundige te maken met verschillende informatiestromen. Een interne informatiestroom die gegevens en documenten bevat die de organisatie betreffen en een externe informatiestroom die informeert over ontwikkelingen in de buitenwereld. De aard van de informatie die op de arbodeskundige afkomt, verschilt niet alleen in herkomst en onderwerp maar ook in vorm. Informatie waarvan de vorm niet vooraf vastligt: een tekst dan wel documenten (ongestructureerde informatie). Gegevens, waarin een structuur te onderkennen is (gestructureerde informatie).

Mackenzie Owen (1) heeft op basis van deze indelingen van informatie een informatiematrix geconstrueerd (figuur 1).

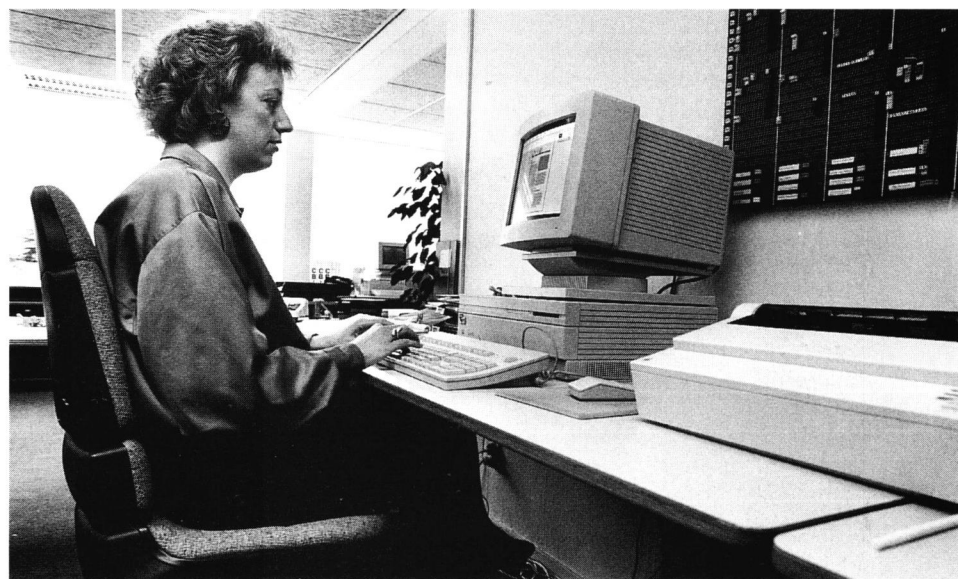
De informatiematrix geeft aan welke vier informatietypen in een organisatie te onderscheiden zijn, en waar ze in een organisatie kunnen voorkomen (2).

Belang

Afhankelijk van de gehanteerde invalshoek wordt een bepaald type informatie gezien als 'belangrijk'. Het relatieve belang dat een organisatie hecht aan een bepaald type informatie is ook af te leiden uit de beschikbare budgetten en de automatiseringsgraad.

Externe informatie (zie figuur 1, kwadrant II/IV) wordt veelal van ondergeschikt belang geacht in vergelijking met de andere informatietypen.

In de ogen van het management is procesinformatie (bewerkte administratieve interne informatie) dé stuurinformatie voor een organisatie. De budgetbeslissers (de managers) wenden dan ook allerlei (financiële) middelen aan om de beschikbaarheid van de interne informatie te vergroten. Software-huizen spelen hier dankbaar op in door het ont-



Wat levert de informatiebron op of wat bespaart deze?

Foto: Chris Pennarts

wikkelen van allerlei beslissingsondersteunende systemen, getooid met fraaie namen als Management Information System (MIS), Decision Support System (DSS) en Executive Information System (EIS).

De informatiematrix maakt in ieder geval duidelijk dat ondanks de geldstroom richting automatisering bijvoorbeeld een MIS niet meer levert dan een bewerking van beschikbare interne informatie.

'Ze (managers) begrijpen plotseling waarom ze telkens door dergelijke systemen worden teleurgesteld: ze geven geen zicht op de buitenwereld en op de inhoudelijke informatie die aan het meer strategische beleid ten grondslag ligt.' (3)

Dit betekent niet dat investeren in geautomatiseerde administratieve systemen weggegooid geld is. Natuurlijk is het belangrijk om gege-

vens te administreren. Registratiesystemen zijn zeker zinvol, ook om grip te krijgen op de situatie rond arbeidsomstandigheden (ziekteverzuim, arbeidsongevallen etc.) van het bedrijfsproces.

Maar de waarde van de verzamelde, interne informatie wordt vergroot door deze te relateren aan externe informatie. Wat zegt een ziekteverzuimcijfer als deze niet gerelateerd kan worden aan die van andere bedrijven in de branche? Wat zeggen de PBGO-gegevens zonder referentiegegevens?

Externe informatie

Door binnen een organisatie interne en externe informatie aan elkaar te koppelen, neemt de gebruikswaarde van informatie toe. Dit laatste betekent in ieder geval een her- en opwaardering van met name de exter-

Figuur 1

Informatiematrix	Interne informatie	Externe informatie
Documenten	I Kantoor en archief	II Bibliotheek & Documentatie
Gegevens	III - EIS - DSS - MIS Administratie	IV Databanken Marktonderzoek Online

EIS - Executive Information System
DSS - Decision Support System
MIS - Management Information System

De informatiematrix geeft aan welke vier informatietypen in een organisatie te onderscheiden zijn, en waar ze in een organisatie kunnen voorkomen. (3):

ne informatie.

Externe informatie bevat bestaande, vastgelegde kennis die kan voorkomen dat organisaties opnieuw het wiel uitvinden. Tevens bevat het (vak)kennis op basis waarvan geadviseerd kan worden en (vak)kennis die nodig is om een probleem verantwoord op te lossen. Verder geeft het de arbodeskundige de mogelijkheid om de ontwikkelingen in het vakgebied bij te houden en het zicht op de geaccepteerde kennis en op de stand van de wetenschap. Op basis van deze informatie kunnen gefundeed beslissingen en adviezen ge-

nomen, gegeven worden.

Deze informatie is voor de arbodeskundige en de deskundige diensten essentieel om kwalitatief verantwoorde diensten te leveren aan de klant en om procesgegevens van de klant te kunnen beoordelen. Toegang tot externe informatie betekent beschikken over een potentiële kennisbron. Optimaal gebruik maken van deze kennisbron stelt arbodiensten in staat om te voldoen aan de concurrentie-eisen van deze tijd (kwaliteit, korte levertijd, maatwerk).

Informatievoorziening

Door een goede afstemming van de vier M-en (Mensen, Middelen, Methoden en Materialen) bij een deskundige dienst moet het mogelijk zijn een optimale informatievoorziening te realiseren, die de informatie levert waar een arbodeskundige om vraagt.

Elke documentaire informatievoorziening dient afgestemd te zijn op de informatiebehoefte van de organisatie en haar medewerkers. In de praktijk komt dat neer op het inventariseren van de informatiebehoefte van de (vak)inhoudelijke medewerkers van de arbodienst. Welke informatie heeft een medewerker nodig om zijn taak naar behoren te kunnen vervullen? Deze inventarisatie levert een structurele informatiebehoefte op. Een behoefte die altijd aanwezig is! Natuurlijk dient de informatievoorziening ook in te spelen op toekomstige en incidentele behoeften. In dit verband is het noodzakelijk te kijken naar de informatiebehoefte van de organisatie in haar geheel. Een organisatie kan zich ten doel gesteld hebben zich op meer deelterreinen te manifesteren of richt zich op een bepaalde regio of bedrijfstak. Beide inventarisaties dienen met elkaar vergeleken te worden. Zij zijn soms aanvullend, soms tegenstrijdig.

Zijn de informatiebehoefte vier van de medewerkers en de arbodienst in kaart gebracht, dan dient dit uiteindelijk vertaald te worden in een 'collectiebeleid'. Welke informatie zal er verzameld moeten worden?

Bij de definitieve vormgeving van de informatievoorziening spelen beschikbare budgetten en de arbo-informatiemarkt een belangrijke rol. Deskundige diensten kunnen van de arbo-informatiemarkt 'profiteren' en daarmee dubbel werk voorkomen en de kosten voor de eigen informatievoorziening beperken.

Ze kunnen informatiebronnen kopen en/of gebruik maken van de diensten van informatie-intermediairs, personen die bemiddelen tussen informatievraag en informatieaanbod.

Zijn de keuzes gemaakt, dan kan de informatievoorziening nader organisatorisch vorm gegeven worden (daadwerkelijk inzetten van de vier M-en). Wie bepaalt wat verzameld moet worden? Welke activiteiten moeten daarvoor verricht worden? Wie verricht de daadwerkelijke aanschaf?

Is de informatie ontvangen, dan dient deze voor de organisatie hanteerbaar gemaakt te worden. De informatie moet geregistreerd worden, zodat die op elk moment te traceren

Figuur 2.

	Bibliografisch	feitelijk	full-text
papier	-literatuurlijst	-chemiekaarten	-artikel
diskette	-ARBOLIT -PERSIST	-PERSIST	-PERSIST
CD-ROM	-OSH-ROM -TOXLINE-plus	-RTECS -CHEMINFO	-OSH-UK
Online	-KSZW -MEDLINE	-CHEMINFO	

N.B. De opsomming van bestanden in deze matrix is verre van volledig (5).

ARBOLIT	- bibliografisch hulpbestand voor documentatiesystemen van deskundige diensten.
PERSIST	- software-pakket wat geleverd wordt met verschillende databestanden
OSH-ROM	- bevat vier bestanden, o.a. CISDOC van de International Labour Organisation (ILO)
TOXLINE	- toxicologisch bestand
RTECS	- toxicologisch bestand
CHEMINFO	- gevaarlijke stoffen bestand
OSH-UK	- bevat o.a. de volledige teksten en wetten, rapporten, richtlijnen, normen, die gelden voor de UK (United Kingdom)
KSZW	- bestand van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, NIA, Sociale Verzekeringsraad, Centraal Bureau Arbeidsvoorziening. Inhoud van het bestand loopt dan ook uiteen.
MEDLINE	- bevat informatie m.b.t. alle aspecten van de (bio)medische wetenschappen.

Figuur 3. Informatie-intermediairs

SVP	NIA	GAK-AB
CID/OID-TNO	De Arbodienst	SVR
Universitaire inst./SWIDOC (6)	TNO/NIPG	LC/VGO

is. De informatie moet gedistribueerd en bewaard worden. Zaken die gepaard gaan met Mensen, Middelen, Materialen en Methoden. Sluitstuk van deze operatie zal zijn het opleiden van de arbodeskundige in het gebruik van de informatievoorziening; opdat gevonden wordt wat wenselijk is.

Externe informatiebronnen

Bij de aanschaf van een informatiebron moet de deskundige dienst zich laten leiden door de informatiebehoefte. Welke bron kan daarin voorzien?

Financiële overwegingen spelen natuurlijk ook een rol. Wat kost het om die informatiebron in huis te halen? En welke andere investeringen zijn noodzakelijk (hard- en software, menskracht)?

Maar belangrijker nog: wat levert die informatiebron op of bespaart die?

Met name dit laatste aspect wordt in de afwegingen nogal eens vergeeten. Het inrichten en onderhouden van een informatievoorziening is een arbeidsintensief gebeuren en daarmee bepaald niet goedkoop. Door dit aspect mee te nemen in de afwegingen kan een dure informatiebron ineens goedkoop blijken te zijn.

Op de markt zijn drie soorten informatiebronnen (bestanden) beschikbaar: bibliografische, feitelijke en full-text bestanden (figuur 2).

Een bibliografisch bestand bevat verwijzingen naar oorspronkelijke documenten. Het oorspronkelijke document zal altijd nog geraadpleegd moeten worden.

Een feitelijk bestand bevat gegevens, bijvoorbeeld een verzameling chemiekaarten. In die gevallen dat feitelijke bestanden gecontroleerd worden op hun betrouwbaarheid, zijn deze bestanden te preferen boven bibliografische bestanden. De informatie is sneller te traceren. Een derde bestandsvorm is het full-text bestand. Dan kan gegrastuind worden in de oorspronkelijke teksten: wetten, artikelen etc. Het aantal relevante full-text bestanden op het arbeidsomstandigheden terrein is nog miniem.

Producenten bieden de verschillende

bestanden aan op verschillende informatiedragers (papier, diskette etc.). Een koppeling van informatiebronnen aan de mogelijkheden van de computer ligt voor de hand: het vinden van informatie wordt daarmee een stuk eenvoudiger.

Twee informatiedragers komen voor koppeling in aanmerking: de diskette en de CD. Belangrijkste beperking van de diskette is de opslagcapaciteit en de noodzaak om soms voor disc-jockey te spelen. De CD-ROM (een CD met leesbare data) wordt daarom een grotere toekomst toegedacht.

De belangrijkste beperking die aan de CD-ROM's kleeft is de actualiteit van het bestand. Echter veel bestanden zijn ook te raadplegen met behulp van een PC, MODEM en een communicatieprogramma (online bestanden).

Belangrijkste kritiekpunt op deze bestanden is dat zij verre van uniform zijn in de structuur van hun data en in hun zoektaal. Aanschaf betekent opleiden in gebruik. De diversiteit aan bestanden en kosten is echter dermate groot, dat de opleidings- en aanschafkosten wel eens een belemmering voor de aanschaf kunnen vormen.

Informatie-intermediairs

Gebruik kan gemaakt worden van de diensten van informatie-intermediairs, die wel de knowhow en de toegang hebben tot al die arbo-informatiebronnen. Door de groter wordende informatieoverlast zal de rol van genoemde organisaties (figuur 3) alleen maar toenemen.

Afhankelijk van de soort vraag, de gevraagde dienstverlening, de kwaliteit van het antwoord (de informatie), de levertijd en de prijs komt een bepaalde informatie-intermediair in aanmerking.

De informatiemarkt is een dynamische markt. Het Ministerie van SZW laat de informatiebemiddeling over aan anderen. Universiteiten en daaraan gelieerde instellingen zijn zich op deze markt juist steeds meer gaan manifesteren. De aanleiding is bekend: bezuinigingen. Er zijn ook groepen die zich realiseren dat informatie net zo belangrijk is als ieder

ander kapitaalgoed: SVP Nederland (6) en CID/OID-TNO (7). Beide organisaties zijn al jaren actief met commerciële tarieven.

Naast bovengenoemde instellingen zijn voor de arbodiensten met name die instellingen interessant, die deskundig zijn op (delen van) het arbeidsomstandigheden veld. Zo is de Sociale VerzekeringsRaad (SVR) een belangrijke bron voor sociale zekerheidsvraagstukken. GAK-AB (8) en het NIA proberen een rol van betekenis te spelen op het gehele arbeidsomstandigheden veld. Het Landelijk Centrum GVO is van belang vanuit de gezondheidsinvalshoek. TNO/NIPG is van oudsher met name thuis op het terrein van de arbeids- en bedrijfsgeneeskunde.

Grenzen

Gebruik maken van de diensten van derden kent haar (financiële) grenzen. Het ontslaat de arbodienst niet van de plicht om een eigen informatievoorziening in te richten. Een centrale basisvoorziening is nodig! Centraal waarmee voorkomen wordt dat elke arbodeskundige tijd en energie gaat steken in de opbouw, onderhoud van een persoonlijk systeem.

De basisvoorziening is nodig om de arbodeskundige in staat te stellen zijn werk goed te doen.

Door het vaststellen van de informatiebehoefte van de organisatie en de arbodeskundige en te beslissen over wat op de lokatie aan voorzieningen opgebouwd moet worden, kan vervolgens begonnen worden met het vorm en inhoud geven van de basisvoorziening.

Door een juiste afstemming van de vier M-en moet er een efficiënte (tegen zo laag mogelijke kostprijs) en een effectieve informatievoorziening van de grond kunnen komen. Hoewel de kosten voor de baat gaan, zijn investeringen in een informatievoorziening lonend. De kwaliteit van de dienstverlening aan klanten van de deskundige dienst zal daardoor minimaal op peil blijven. De investeringshoogte hangt af van de beschikbare middelen en dat wat er elders aan diensten aangeboden wordt.

Een goede afstemming van de lokale informatievoorziening daarop, leidt tot een optimalisering van deze voorziening. Deskundigen kunnen met deze lokale informatievoorziening informatie op maat leveren! Resultaat: een tevreden klant!

Noten

1. Mackenzie Owen J.S., Documentaire informatie treft het denken van informatie, Automatiseringsgids 22-1-1993.
2. Een onderscheid in informatietype is

ook belangrijk bij het verantwoord kiezen van een aan te schaffen softwarepakket. Documentaire informatie vraagt om specifieke software. Hybride systemen die elk informatietype aankunnen zijn slechts beperkt voorhanden. Een van de uitzonderingen hierop is het relationele Database Management Systeem MINISIS, wat o.a. het NIA gebruikt. Voor meer informatie: Boheemen van P., MINISIS, een relationeel tekstdatabasemanagement systeem, Database Magazine 4 (1992).

3. zie noot 2.

4. Voor overzicht zie: Arbo Bestanden, NIA, 1992.

5. Een informatiedienst voor de Sociale Wetenschappen.

6 Een informatiedienst die haar klanten in het bedrijfsleven vindt. Vooral sterk in het vinden van belangrijke bedrijfsinformatie.

7. Een aan TNO gelieerde instelling. Sterk in het vinden van bedrijfsinformatie en octrooizaken.

8. Op het moment van schrijven is het onduidelijk wat de gevolgen van de politieke, maatschappelijke discussie zijn voor de activiteiten van GAK-AB.

De auteur

Gerard Reinders werkt bij de Informatiegroep van het NIA, Amsterdam.

Nieuwe

Aanpak en achtergronden verzuim belicht

Er zijn twee nieuwe uitgaven verschenen over ziekteverzuim. Beide boeken geven een actueel overzicht van achtergronden en de mogelijkheid om het verzuim aan te pakken. In 'Afwezigheid verklaard' zijn vijf soorten oorzaken van verzuim bestudeerd: persoonskenmerken en privésituatie, werksituatie, wettelijke en uitvoeringsaspecten, gezondheidszorg en maatschappelijke factoren. Wat betreft arbeidsongeschiktheid zijn de WAO-instroom, voorwaardelijke WAO-kans, onvoorwaardelijke WAO-kans en WAO-uitstroom bekeken.

De literatuurstudie bevestigt dat gezondheid en arbeidsomstandigheden een belangrijke oorzaak van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid zijn. Opvallend is dat andere factoren als leeftijd en geslacht niet als oorzaak kunnen worden gezien. In 'Aanpak ziekteverzuim' wordt begonnen met een korte uitleg over de nieuwe wetgeving op het gebied van ziekteverzuim. Vervolgens wordt een stappenplan verzuimbeheersing gepresenteerd, waarna wordt ingegaan op de kosten van ziekteverzuim voor werkgevers. Er wordt een rekenmodel gegeven waarmee kosten en baten van verzuimbeheersing kunnen worden uitgerekend. Ook geeft het boek een overzicht van rekenregels en definities waarmee bedrijven te maken krijgen bij verzuimregistratie. Ten slotte geeft de uitgave een samenvatting van de belangrijkste punten uit de hiervoor genoemde literatuurstudie en een uitgebreide lijst van verzuimliteratuur.

'Afwezigheid verklaard' kost f 35 (excl. BTW en verzendkosten). 'Aanpak ziekteverzuim' kost eveneens f 35. Beide uitgaven zijn te bestellen bij de afdeling Verkoop van het NIA, postbus 75665, 1070 AR Amsterdam, tel. 020-54 98404/465.

RIE-methode ontwikkeld

Een van de veranderingen in de Arbowet, die op 1 januari van kracht wordt, is de voor de werkgevers verplichte Risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE). Research Consult heeft nu een RIE-methode ontwikkeld om snel een opsomming te maken van arbo-relevante organisatiekenmerken van een bedrijf of instelling. De methode vormt een belangrijke stap in het organisatie gericht werken

van BGD'en of (interne) Arbodiensten. De branchegewijze aanpak is over het algemeen de meest doelmatige, maar werkgevers kunnen ook zelf aan de slag. Met behulp van de beschreven ontwikkelmethode kan in vier tot zes maanden een RIE voor een bepaalde branche of een eigen bedrijf worden gemaakt.

De RIE is een instrument voor medewerkers van BGD'en, Arbodiensten, schooladviesdiensten, bedrijfsverenigingen of medewerkers in bedrijven die actief zijn in VGW-commissies of die de Arbocoördinatie tot taak hebben.

Het rapport kan worden besteld door f 35 over te maken op Postbanknr. 5705163 t.n.v. Research Consult, Amsterdam met vermelding van RIE-methode'.

Richtlijn 89/392/EEG

De diensten van de Europese Commissie hebben een gids opgesteld voor de toepassing van de opgestelde voorschriften voor machines (richtlijnen 89/392/EEG en 91/368/EEG). De opmerkingen in de studie zijn afkomstig van ambtenaren en ingenieurs die deelgenomen hebben aan de voorbereiding, de werkzaamheden bij de Raad, parlementaire commissie en het Sociaal Economisch Comité. Het commentaar is bedoeld voor gebruikers van de richtlijn 89/392/EEG en is opgesteld aan de hand van vragen die fabrikanten of gebruikers van machines zouden kunnen stellen.

De gids is te bestellen bij Sdu Overheidsinformatie, tel. 070- 3789911.

Even recht zetten

De omvang van het blad of de gedachten al bij de (overigens succesvolle) Arbobeurs in Utrecht? Wat de oorzaak ook moge zijn, fouten (zelfs de hele kleintjes) zetten we recht.

Multi Arbo Consultants BV mag dan wel onderzoek, advies, training en assistentie op het terrein van de arbozorg hoog in het vaandel hebben staan, dat is niet wat het bedrijf bedoelt met de vier vereiste disciplines die binnen deze arbodienst zijn verteenwoordigd. Foutje op pagina 729 (beursspecial).

Moet zijn: bedrijfsgezondheidszorg, veiligheidskunde, arbeids-hygiëne en arbeids- en organisatiekunde. In het artikel 'Voorbarige conclusies over richtlijnen voor stofmetingen' heeft op pagina 681 en 682 het zettduiveltje parten gespeeld. mm moet zijn 'm'. Excuus aan de auteurs.