

Minder klachten en verzuim door betere keuken

K.J. Poll

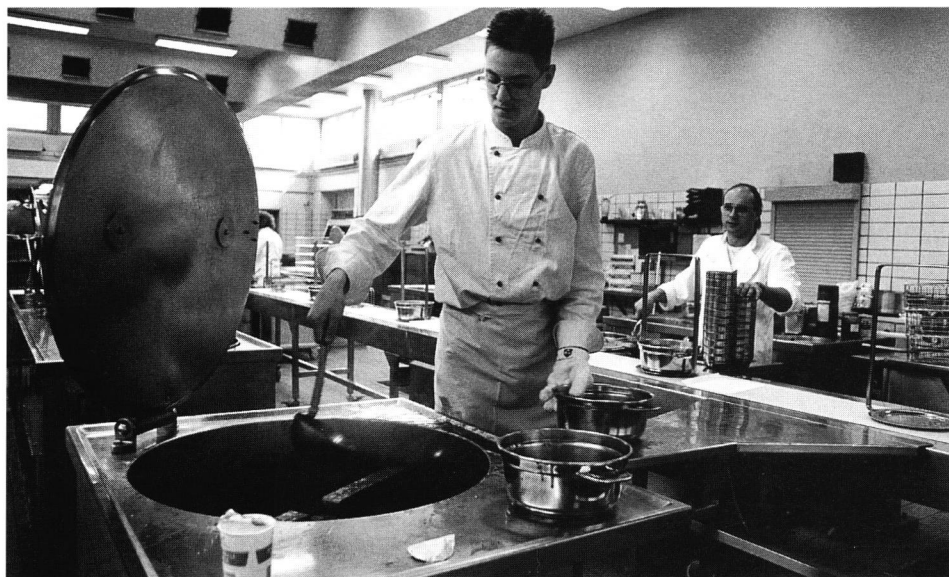
In de restauratieve dienst van 's-Heerenloo Lozenoord, een leefgemeenschap voor geestelijk gehandicapten, kwamen veel nek- en schouderklachten voor. In het halfjaar voordat verbeteringen werden doorgevoerd lag het verzuim rond de 10%. Het nieuwe hoofd van de dienst vond dit te hoog en heeft met de afdeling Personeel en Organisatie een plan gemaakt om de arbeidsomstandigheden te verbeteren.

De restauratieve dienst verzorgt rond de 1500 maaltijden voor bewoners en verzorgenden. Daarvoor bestaat een centrale keuken. De werkzaamheden bestaan uit het klaarmaken en verdelen van brood, beleg, fruit en melk over kratten voor de verschillende paviljoens; het klaarmaken van vlees; het vullen van de kookketels, bereiden en verdelen over pannen van de warme maaltijden; het distribueren over de paviljoens met elektrotrucks; het afwassen en stapelen; het uitgeven van maaltijden in het restaurant. Kenmerkend bij deze werkzaamheden is het moment waarbij de pannen worden volgeschept. Een uur lang werkt iedereen aan een lopende band en verricht in een bepaald tempo allerlei handelingen. Het gaat daarbij om grote pannen met een dikke warmte-vasthoudende bodem en kleinere pannen voor dieetmaaltijden.

De gemengd samengestelde groep is door de weekenddiensten niet heel vast. Het niveau en het aantal functies waarin de ongeveer 35 medewerkers de werkzaamheden verrichten is nogal verschillend.

Metten en rekenen

Omdat het in eerste instantie ging om verbetering van de werkplekken, apparatuur en omgeving, is het project door twee ergonomen opgestart en gedeeltelijk uitgevoerd. Allereerst, na een aantal gesprekken over het doel van het adviesproject, zijn een groot aantal observaties gedaan. Met behulp van video zijn veel voorkomende werkzaamheden bestudeerd. Vervolgens zijn metingen en berekeningen uitgevoerd om fysieke belastingen van rug, schouder en pols te bepalen en te vergelijken. Ook hebben klimaat- en geluidmetingen plaatsgevonden. Daarna zijn gesprekken gevoerd op de werkplek met de betrokkenen en



Het opscheppen is vergemakkelijkt door de introductie van een glijgoot. Foto: Chris Pennarts

is een enquête afgenomen onder alle werknemers, met vragen over de ervaren belasting door het werk. De enquête was gebaseerd op een standaard vragenlijst van het NIPG/TNO. Daardoor bestaan er normen voor de antwoordpercentages. Die norm is wat Nederlandse werknemers in vergelijkbare functies antwoorden als beleving van belastingen op hun werk. Er is vooral gevraagd naar de lichamelijke belasting, de ervaren belasting door de omgeving en de gezondheidsbelasting. In totaal zijn 38 vragen gesteld. Deze eerste fase werd begeleid door een commissie bestaande uit leiding, twee keukenwerknemers, P&O en twee NIA-ergonomen.

Opscheppen

De tweede fase bestond uit het doorvoeren van verbeteringen ter ver-

minderen van de belastingen. Er komen veel belastende lichamelijke bewegingen en houdingen voor: Staand werk aan te hoge of te lage werkbanken, tillen van gewichten van meer dan 20 kg van de grond, draaien met pannen naar de band, het reiken met gewichten, en tempogebonden handelingen. Vooral de opschephandelingen zijn zeer zwaar op sommige plaatsen. Sommigen moeten zeer frequent handelingen verrichten waarbij ze boven 50% van de maximale belastbaarheid voor een éénmalige beweging zitten. Op veel plaatsen wordt geventileerd. Dit leidt op een aantal werkplekken tot tocht. Deuren stonden in sommige gevallen open door de trek. In de afwaskeuken was teveel lawaai, hoewel nog niet schadelijk, maar wel hinderlijk voor de communicatie en daarmee vermoeiend, zeker aan

Tabel. Overzicht van het percentage mensen dat aangeeft klachten te hebben, voor en na de verbeteringen bij 's-Heerenloo restauratieve dienst en bij andere instellingen

Geregeld klachten over	's-Heerenloo		Anderen
	voor verbetering	na verbetering	
nek/schouder	43%	26%	20%
arm/elleboog	29%	20%	12%
hand/pols	26%	13%	6%

het eind van de werkdag.

Uit de antwoorden op de enquête blijkt dat men gemiddeld meer dan tevreden is over het werk zelf, maar meer dan de helft vindt het werk lichamelijk erg inspannend. Bij andere bedrijven is dit gemiddeld minder dan een kwart. Zeer verrassend was de uitkomst over de onderlinge sfeer. Men ergert zich veel meer dan bij andere bedrijven aan elkaar en driemaal zoveel mensen vindt de onderlinge sfeer niet goed. Over de omgeving zegt 75% last te hebben van de wisselende temperaturen.

De klachten over nek/schouder en arm/elleboog kwamen meer dan twee keer zo vaak voor als kon worden verwacht, klachten over hand/pols waren zelfs het viervoud daarvan (zie tabel). Dit stemt overeen met de visie van de leiding van de restauratieve dienst en met de observaties van de NIA-adviseurs. Kortom, de werkzaamheden in de restauratieve dienst bleken belastend en leidden tot klachten en vermoedelijk tot verzuim.

Om verbetering van de werkomstandigheden te realiseren werden, na overleg met directie en P&O, twee werkgroepen samengesteld die samen met de adviseurs voorstellen doornamen en voorstellen tot verbetering naar voren brachten. Eén werkgroep hield zich vooral bezig met ergonomische verbeteringen en de ander vooral met verbeteringen rond de organisatie en instructie.

Routing

Voor de broodkeuken is een heel andere opstelling en routing gekozen voor de kratten waarin het eten verzameld wordt. Men gaat niet meer met het voedsel naar de kratten die op de grond staan, maar de kratten staan nu op een rollenband en men sleept de kratten langs het brood, fruit, beleg, melk etc. De werkzaamheden gaan nu zo gesmeerd dat er kratten direct in de transportwagens kunnen worden geplaatst. De klimaatinstallatie is met veel vallen en opstaan nu zo afgeregeld dat aan- en afvoer van lucht in de goede verhouding plaatsvindt en dat

de verse lucht op de goede plaatsen wordt ingelaten. Van tocht is geen sprake meer. Extra snel sluitende garagedeuren voor de transportwagens hebben hier aan bijgedragen. Het opscheppen van de maaltijden is vergemakkelijkt door een gunstige opstelling van de band en door de introductie van een aantal glijgoten. De opschepper zet de pan op een glijgoot en de dekseloplegger schuift de pan op de band. Dit voorkomt draaien met de rug en zware belasting van de arm/pols. Verder zijn er op tal van plaatsen kleinere aanpassingen gedaan aan werkhoopte en reikwijdte.

Training

Gedurende drie bijeenkomsten is, in groepen, aan alle medewerkers een training op gebied van houding en beweging gegeven. Deze training werd verzorgd door het Bureau Ergonomie en Gezond Bewegen (EGB). In de instructie is verteld welke belastingen er in het lichaam optreden bij de werkzaamheden in de keuken. Bewustwording is belangrijk. Daarnaast is aangegeven hoe handelingen kunnen worden verlicht en hoe samengewerkt kan worden bij belastende werkzaamheden. Uiteraard werd ook geoefend. Na afloop is nog instructie gegeven op de werkplek. Aan de ene kant is geprobeerd de belasting te verminderen door gedragsverandering en samenwerking. Daarnaast wordt meer dan voorheen gerouleerd tussen de verschillende werkzaamheden aan de opscheppband. Waar mogelijk wordt zelfs tijdens het opscheppen afgewisseld.

Zelf gedaan

Leiding en betrokkenen zijn tevreden over de verbeteringen. Er is werkelijk iets gebeurd. Veel is door de dienst zelf gedaan. Om een beeld te krijgen van de effecten is een jaar later nogmaals de enquête afgenomen onder de medewerkers. Na de verbeteringen geeft nog maar een kwart aan het werk lichamelijk inspannend te vinden. Dit ligt op het gemiddeld niveau en tweemaal zo laag als voor de verbeteringen. Mensen beleven het werk in ieder

geval als minder belastend. Andere oordelen over het werk zijn vrijwel gelijk gebleven. In de tabel is aangegeven hoeveel mensen geregeld klachten hebben over nek, schouder, arm, hand en pols.

Uit de gegevens blijkt dat ook de typische klachten rond arm en schouder bij de restauratieve dienst zijn afgenomen. Ze liggen nog niet op een gemiddeld niveau, maar zijn wel met 40 tot 50% afgenomen.

Verder bleek het oordeel over de tocht/wisselende temperaturen verbeterd. Het oordeel over de sfeer, leiding en ergerlijke toestanden is sterk verbeterd en ligt op een gemiddeld niveau. Verheugend is te zien dat 85% aangeeft dat de omstandigheden het laatste jaar zijn verbeterd.

De verzuimgegevens laten eenzelfde tendens zien. Het verzuim een half jaar voor de eerste inventarisatie lag op 10,7% voor de hele afdeling. Het half jaar voor de tweede enquête lag dit op 6,1%.

Terugverdiend

Het project zoals dat door 's-Heerenloo Lozenoord is opgezet met behulp van adviseurs van het NIA heeft het gewenste effect bereikt. Klachten zijn afgenomen en het verzuim is gezakt. De aanpak, waarbij twee projectgroepen, geholpen door de ergonomie, op verschillende fronten de omstandigheden hebben verbeterd, lijkt ten grondslag te liggen aan het succes. Er is veel aandacht aan de mensen besteed. Op grond van een brede inventarisatie zijn de verschillende verbeteringen uitgevoerd. De kosten van het project zullen (zeker wanneer het verzuim nog enige tijd laag blijft) ruim worden terugverdiend. Kan het bedrijf de ingeslagen weg blijven volgen dan zal sprake kunnen zijn van een efficiencyverbetering van de restauratieve dienst. Dit alles naast een grotere tevredenheid van de werknemers.

De auteur

Key Poll is opleider /adviseur bij de NIA Adviesgroep.