

Volgende stap op weg naar certificatie integrale zorg?

Eerste certificaten arbozorg uitgereikt

Jaap Bos

Leendert van der Ent

Zorgsystemen, richtlijnen en certificaten voor kwaliteit zijn bekend en geaccepteerd. Milieuzorg gaat dezelfde kant op en sinds kort is er ook een certificatieschema voor arbozorg. De stap naar integrale benadering en certificering van managementsystemen lijkt derhalve aanstaande. Een overzicht van ontwikkelingen op het gebied van zorgsystemen.



foto: Chris Pennarts

Certificering: bevestiging dat 'we' op de goede weg zitten.

Als reactie op de toenemende eisen van buiten en deels van binnen de bedrijfsmuren verandert de manier waarop organisaties hun prestaties ten aanzien van kwaliteit, milieu en arbeidsomstandigheden aansturen. In moderne organisaties is de zorg in sterke mate geïntegreerd in de bedrijfsprocessen, terwijl het belang van de traditionele controles achteraf sterk is afgenomen. Veel bedrijven voeren zorgsystemen (management systems) in om op de nieuwe eisen in te spelen. Certificering van deze systemen geeft het bedrijf en zijn klanten het vertrouwen dat aan genoemde eisen wordt voldaan.

Het meest bekend zijn in dit verband de kwaliteitszorgsystemen die op grond van de ISO 9001/2/3 normen extern kunnen worden beoordeeld en op basis waarvan bedrijven kunnen worden gecertificeerd. Naast de ISO-normen zijn de ISO-richtlijnen van belang; de ISO 9004 serie bijvoorbeeld. Die serie bevat richtlijnen voor goede kwaliteitszorgsystemen. Systemen gebaseerd op de ISO 9000 serie zijn wereldwijd geaccepteerd.

ISO VOOR MILIEU

Naast kwaliteit zijn er voor milieu soortge-

lijke systemen. Sinds kort is er overeenstemming over een internationale norm voor milieuzorgsystemen: de ISO 14001. De eerste certificaten in dit verband zijn al uitgereikt aan een aantal Nederlandse bedrijven. Met het verschijnen van de ISO 14001 zal certificatie op basis van de Britse milieunorm BS 7750 geheel verdwijnen. Bestaande certificaten op basis van de BS 7750 zullen worden omgezet in ISO 14001 certificaten. De Europese variant van de BS 7750, de EMAS, is per april 1995 in de gehele EU in werking getreden.

VCA EN NPR

Ook voor de arbeidsomstandigheden zorg wordt gewerkt aan de ontwikkeling van normen. Certificering van veiligheidszorg op basis van de Veiligheids Checklist voor Aannemers (VCA) is sinds 1994 mogelijk. Het VCA-certificaat is geïnitieerd door de chemische industrie.

Sinds 1993 is een Nederlandse normcommissie bezig met het ontwikkelen van een praktijkrichtlijn voor de opzet van een arbo-systeem. De ontwerp-richtlijn is oktober 1996 verschenen onder de naam Ontwerp NPR 5001, Model voor een arbosysteem. Omdat de NPR 5001 een richtlijn is en geen norm, is certificering op basis hiervan niet mogelijk. De NPR

5001 valt in dit opzicht te vergelijken met de ISO 9004 en de ISO 14004.

BEOORDELINGSRICHTLIJN

Steeds meer bedrijven komen tot het inzicht dat ook arbozorg in belangrijke mate kan bijdragen aan het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen; arbozorg als onderdeel van Total Quality. Als gevolg daarvan komen er steeds meer vragen van bedrijven over externe toetsing van hun arbozorg en naar certificatie van die arbozorg. Om aan die vraag tegemoet te komen besloot Kiwa NV eind 1995 om samen met het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA een pilotproject te starten om tot een beoordelingsrichtlijn (BRL) en certificatieregeling voor arbozorgsystemen te komen. Twee ondernemingen, NV Waterleidingmaatschappij Noord-West-Brabant en het gespecialiseerde schoonmaakbedrijf Abilis-ZDG BV, werden bereid gevonden als pilot te fungeren. Beide bedrijven hanteerden al een eigen systematiek voor arbozorg, waarin de structurele beheersing, ontwikkeling en verbetering van arbeidsomstandigheden was samengevoegd. Jan Touwslager van het Kiwa: 'De interesse komt van bedrijven die de overtuiging hebben dat ze op de goede weg zijn, maar die dat door derden bevestigd willen zien. De toegevoeg-

de waarde van een dergelijke beoordeling aan de hand van een strakke richtlijn ligt in de verbeterpunten. Wanneer de bedrijven die doorvoeren, krijgen de maatregelen die ze al nemen een betere samenhang. De activiteiten die ze op het gebied van arbozorg ontplooiën zullen daardoor een hoger rendement gaan leveren.'

Nadat door Kiwa en het NIA een beoordelingsrichtlijn was opgezet, werd door het NIA een nulmeting uitgevoerd om vast te stellen in hoeverre de arbozorg van de bedrijven al voldeed aan de beoordelingsrichtlijn. Het NIA adviseerde deze bedrijven tevens over het actieplan gericht op het volledig voldoen aan de beoordelingsrichtlijn.

Deze richtlijn bevat verificatiepunten voor onder andere het arbobeleid, organisatie, risico-inventarisatie en -evaluatie, interne en externe communicatie. Ook wordt volgens deze richtlijn getoetst in hoeverre een bedrijf een systeem heeft waardoor een structurele verbetering van arbeidsomstandigheden tot stand komt. Touwslager: 'Het moeilijkste bleek het om een verbetercyclus met lange termijn doelstellingen op managementniveau op gang te brengen. Vanuit het managementreview moeten de lange-termijn doelstellingen regelmatig worden geactualiseerd en moet steeds weer een verbeteringsslag voor het totale systeem worden gemaakt. Omdat dit zo moeilijk bleek, hebben we deze cyclus nadrukkelijk vormgegeven in het certificatieschema.'

EERSTE CERTIFICATEN

Nadat het actieplan gericht op het voldoen aan de beoordelingsrichtlijn was uitgevoerd, deed Kiwa een certificatie-audit bij de twee pilotbedrijven. Beide bedrijven voldeden aan de criteria en zodoende werd hen op 7 november 1996 het Kiwa Arbozorgsysteem certificaat uitgereikt. Een unicum want het ging hier om de eerste certificaten voor Arbozorgsystemen. Om het geheel een feestelijk tintje te geven, mochten de directeurs A.A.M. Schoonhoven van het Abilis ZDG en G.J. van Nuland van NV Waterleidingmaatschappij Noord-West-Brabant het certificaat ontvangen van de Olympische roeiers Nico Rienks en Ronald Florijn.

Als certificerende instelling zet het Kiwa zich in om het certificatieschema voor arbozorgsystemen te laten erkennen door de Raad van Accreditatie (RvA). De afronding van het pilotproject is dan ook geen eindpunt, maar een start voor de verdere ontwikkeling van het certificatieschema. Naar verwachting wordt de certificering verder uitgewerkt voor specifieke doelgroepen of branches.

INTEGRALE ZORGSYSTEMEN

Het certificatieschema voor arbozorgsystemen completeert de certificatie van de afzonderlijke systemen voor kwaliteit, arbo en milieu. Het kan echter ook een zeer goede stap zijn in de richting van *integrale* beoordeling en certificering van zorgsystemen. Gerard Zwetsloot, programmamanager zorgsystemen van het NIA: 'Nu het mogelijk is om de afzonderlijke aspecten te laten certificeren, zal het voordeel van een integrale beoordeling van zorgsystemen ook steeds evidentier worden. Immers, de individuele prestatie op kwaliteits-, milieu- of arbogebied, kan niet los worden gezien van de prestatie op het geheel. Het is te verwachten dat er nu naar mogelijkheden gezocht zal worden om te komen tot integrale auditing en certificatie van managementsystemen.'

Ir. Jaap Bos - Senior adviseur zorgsystemen
NIA TNO, Amsterdam.

Drs. Leendert van der Ent - Freelance
journalist, Leiden.

Voor meer informatie over een nulmeting van arbozorg en advisering over het voldoen aan de beoordelingsrichtlijn: J. Bos, tel. 020-5498423 en/of G.I.J.M. Zwetsloot, tel. 020-5498449 (NIA/TNO).

Voor meer informatie over het certificeren van arbozorg: J. Touwslager, tel. 070-3953607 en/of B. Cornelius, tel. 070-3953521. (Kiwa)

Ergonomie bij Arbeid

Begin 1997 start de tweede leergang van de Postdoctorale Beroepsopleiding (PDBO) 'Ergonomie bij arbeid'. Het centrale thema van de PDBO is het leren vinden van oplossingen voor complexe ergonomische arbeidssituaties. De opleiding beperkt zich niet tot het leren toepassen van normen, richtlijnen en regeltjes, maar rust ook op de 2e-lijns ergonomie (het oplossen van problemen die voortkomen uit een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en de 3e-lijns ergonomie, die aangestuurd wordt door de wens tot verbetering van efficiëntie binnen arbeidsorganisaties.

De opleiding is bedoeld voor iedereen die werkzaam is of wil zijn op het gebied van de ergonomie en arbeid (somstandigheden), psychologen, werktuigbouwkundigen, ingenieurs, architecten, industrieel ontwerpers, arbeidshygiënist, (bedrijfs)fysiotherapeuten, docenten ergonomie, ergotherapeuten en bedrijfsverpleegkundigen.

Na het volgen van de opleiding voldoet de deelnemer aan de theoretische opleidingseisen die de Stichting Registratie ergonomen (SRe) stelt voor certificering als register ergonomo. Er wordt geprobeerd een master-titel aan de opleiding te koppelen ('Master of Ergonomics').

De opleiding begint met een introductieblok gevolgd door de onder andere de volgende blokken: Onderzoek bij arbeid, Ergonomie & Ontwerpen, Mens & Fysieke belasting, Mens & Omgevingsfactoren, Mens & Organisatie, Ergonomie voor speciale groepen (P5) en Interventie en Implementatie. Tot slot wordt een zelfstandig adviesproject ('thesis') uitgevoerd.

Naast de hoorcolleges worden werkcolleges, practica en bedrijfsbezoeken georganiseerd. Hierdoor is het mogelijk de opgedane kennis en vaardigheden direct te implementeren in de eigen arbeidssituatie. De duur van de opleiding is 2 jaar, één dag per week. Voor de tweede leergang is dat de maandag.

Info Drs. Maurice Aarts, coördinator PDBO 'Ergonomie bij arbeid', Van der Boechorstraat 9, 1081 BT Amsterdam. Tel. 020-4448575, fax 020-4448560.