

50/  
321

# EEN KANTOORSTOEL BIJT NIET



Wat iedereen moet weten  
over de arbeidsomstandigheden op kantoor



AbvaKabo

f10,-

# EEN KANTOORSTOEL BIJT NIET

Wat iedereen moet weten over de arbeidsomstandigheden op kantoor

Nederlands Instituut voor  
Arbeidsomstandigheden NIA  
bibliotheek-documentatie-informatie  
De Boelelaan 30, Amsterdam-Buitenvelden

ISN-nr. 15.004  
plaats 50-321  
datum

13 MEI 1993



**AbvaKabo**

Zoetermeer, mei 1992

## COLOFON

Uitgave van AbvaKabo  
Tekst: Jaap Roorda (NIA)  
Eindredactie: Sylvia Bronmans (AbvaKabo)  
Illustraties: Let Spek en Paul Kerrebijn  
Tekening omslag: Jocé Bloks  
Druk: R.S. Drukkerij B.V., Rijswijk

Datum: mei 1992  
Prijs: f 5,— voor leden AbvaKabo  
f 10,— voor niet-leden

Te bestellen bij:  
AbvaKabo  
Postbus 3010  
2700 KT Zoetermeer

Copyright NIA 1990  
ISBN: 90-72166-09-4  
Trefwoord: arbeidsomstandigheden kantoorarbeid

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIA.

# INHOUD

pagina

EERST EVEN DIT .....	5
1 VAN LESSENAAR TOT MODEM .....	7
Kenmerken en veranderingen van kantoorarbeid	
2 WAT ZEGT DE WET? .....	11
De langzaam maar zeker veranderende regelgeving	
3 DOORGEZETEN EN TURELUURS .....	15
Over zittend werk en beeldschermwerk	
4 HOESTEND EN TRANEND NAAR HUIS? .....	21
Over klimaatregeling en zieke gebouwen	
5 ACH, WEL AARDIG OM TE ZIEN... ..	29
Over verlichting en uitzicht	
6 BELLEN MET Z'N TIENEN TEGELIJK .....	33
Over geluidshinder en kantoorinrichting	
7 LOERENDE GEVAREN IN DE KANTOORJUNGLE .....	39
Over veiligheid en het voorbereiden op rampen	
8 FUNCTIESAMENSTELLING IN BALANS .....	43
Over welzijn en de gevolgen van automatisering	
9 M'N HOOFD LOOPT OVER! .....	51
Wanneer psychische belasting tot stress leidt	
10 ZIJ VERZORGT ZEKER DE KOFFIE? .....	57
Positie van en extra regels voor vrouwen	
11 NAAR BETERE ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN .....	63
Plannen en taken verdelen voor betere arbeidsomstandigheden	
12 DE BELANGEN VAN DE WERKNEMERS .....	69
Medezeggenschap en arbeidsomstandigheden	
13 TE RAAD BIJ EXTERNE DESKUNDIGEN .....	73
Over het inwinnen van adviezen	
BIJLAGE 1: Checklist arbeidsomstandigheden op kantoor .....	77
BIJLAGE 2: Leestips (gerangschikt per hoofdstuk) .....	83
Adressenlijst relevante organisaties .....	86





# EERST EVEN DIT

---

*AbvaKabo hoopt met deze uitgave te voorzien in de groeiende behoefte aan informatie over arbeidsomstandigheden op kantoor. In "Een kantoorstoel bijt niet" zijn alle relevante gegevens hierover overzichtelijk verdeeld over 13 hoofdstukken.*

## Juist op kantoor

Eerst willen wij in deze inleiding aandacht vragen voor de noodzaak om te streven naar betere arbeidsomstandigheden, juist ook "op kantoor". Elke organisatie kent mensen die een groot deel van hun werkweek "op kantoor" zijn, veelal werkend aan een bureau.

## Niet gevaarlijk?

Voor al deze kantoorwerkers is dit boek bedoeld. Waarom? Kantoorwerk kent toch nauwelijks risico's, is toch ongevaarlijk? Inderdaad, je zou zeggen dat kantoorwerk minder "gevaarlijk" is dan bijvoorbeeld industrieel produktiewerk. Kantoorwerk echter kent specifieke risico's, met wel degelijk vervelende gevolgen. Denk maar aan psychische over- en onderbelasting (stress). En aan de ongunstige lichamelijke belasting door bewegingsarmoede en door eenzijdige werkhoudingen (beeldschermwerk). En maar liefst 40% van de bureauwerkers heeft klachten over het binnenmilieu, een groot aantal van hen wordt ook echt ziek.

De hoofdstukken 3 t/m 9 van dit boek behandelen stuk voor stuk deze mogelijke gezondheidsrisico's. Daarvoor staan wij in hoofdstuk 1 stil bij de cijfers over ziekteverzuim en ongevallen van kantoorwerkers. Cijfers die de noodzaak onderstrepen juist ook bij de arbeidsomstandigheden "op kantoor" stil te staan.

## Spaghetti

Over welke wetten nu wel en niet gelden voor "kantoorwerkers" bestaat de nodige verwarring. Natuurlijk is voor hen allereerst de Arbo-Wet van toepassing, maar die geeft slechts algemene aanwijzingen. Het wetsbesluit dat de arbeidsomstandigheden voor kantoorwerkers concreet regelt - het Veiligheidsbesluit Restgroepen - is minstens zo belangrijk. In het tweede hoofdstuk een toelichting op deze wet-spaghetti.

## Snelle veranderingen

Wij staan niet alleen stil bij wettelijke regels, maar ook bij de aard van kantoorarbeid. Arbeid waarbij het accent ligt op informatieverwerking. Dit stelt eisen aan de organisatie van het werk, bovendien gaan de veranderingen op dit gebied erg snel. Steeds meer mensen werken een groot deel van hun tijd achter een beeldscherm. In hoofdstuk 3 wordt de inrichting van de beeldschermwerkplek besproken, in hoofdstuk 8 staan wij stil bij de inhoud van dergelijke functies.

## Aparte positie vrouwen

Op kantoren werken relatief veel vrouwen. Van belang is dat voor hen een aantal extra regels geldt. Denk maar aan zwangerschap, de zuigelingperiode en ook ongewenste intimiteiten. Situaties die van toepassing zijn op vrouwen in alle beroepen, maar omdat juist op kantoor steeds

meer vrouwen te vinden zijn, vragen wij er in dit boek specifiek aandacht voor (hoofdstuk 10).

### Voor elkaar krijgen

Wie zo alle regels, eisen en mogelijke risico's op een rijtje ziet, bekruipt wellicht de vraag: hoe moeten wij in ons bedrijf goede kantoorarbeidsomstandigheden voor elkaar gaan krijgen? En wie heeft dan welke verantwoordelijkheid en wie kan ondersteuning bieden?

De laatste drie hoofdstukken zijn daarom geheel gewijd aan de organisatie van zorg

voor goede arbeidsomstandigheden binnen kantoororganisaties, de bijbehorende taakverdeling en de rol en taak van werknemersvertegenwoordigers.

Wij hopen dat u in "Een kantoorstoel bijt niet" vindt wat u nodig heeft. Dat kan betekenen dat u daarna meer wilt lezen of ergens uw vragen kwijt wilt. Daarom besluit dit boek met een adreslijst van relevante organisaties en een aantal leestips.

Xander den Uyl  
Secretaris

# 1 VAN LESSENAAR TOT MODEM

## *Kenmerken en veranderingen van kantoorarbeid*

*Bij iedere organisatie vinden wij mensen die een groot deel van hun werkweek "op kantoor" zijn. Niet alleen administratief medewerkers en telefonisten, maar ook onderzoekers, adviseurs, redacteuren, tekenaars, automatiseerders, accountants en juristen brengen hun werkdag hoofdzakelijk op kantoor door. Hoeveel mensen bijna dagelijks "achter een bureau zitten", is onbekend, maar het betreft zeker de meerderheid van de werkende bevolking.*

### Nederland dienstenland

Inmiddels valt 75% van alle arbeidsorganisaties binnen de sector "dienstverlening", met in totaal bijna drie miljoen arbeidsplaatsen. Dat is zo'n 65% van het totale aantal Nederlandse arbeidsplaatsen, een percentage overigens dat nog groei vertoont. Binnen de dienstverlening komt een groot deel van de functies neer op "kantoorwerk" (uitgezonderd de gezondheidszorg en schoonmaakbedrijven bijvoorbeeld). Bovendien kent in feite elk bedrijf kantoorwerkers, denk maar aan de personeelsafdeling en de financiële afdeling.

### INFORMATIE BEWERKEN

Kantoorfuncties hebben als gemeenschappelijk kenmerk het maken, verzamelen, bewerken, verwerken, reproduceren en verspreiden van informatie. Informatie in alle mogelijke vormen: tekst, getallen, tekeningen, geluid, beeld en alle combinaties daarvan.

Informatiebewerking is voor veel organisaties een hoofddoel. Denk maar aan ministeries, gemeenten en universiteiten. Daarnaast kent elke organisatie het nodige "informatie bewerken" als ondersteunende functie: voorraadbeheer, financiële

en personeelsadministratie. Ook kent ieder het circuleren van alle mogelijke nota's en rapporten.

Dit toont dat kantoorwerk zeer uiteenlopend is en op allerlei niveaus kan worden uitgevoerd, van directie tot administratie. Echter, bij elke kantoorfunctie staat informatiebewerking en communicatie centraal, juist op dat gebied volgen de vernieuwingen elkaar in hoog tempo op.

### Technologie op hol

In het stenen tijdperk verliep alle communicatie mondeling, via tam-tam of rotstekeningen. Later volgde het spijkerschrift en de boekdrukkunst. Echt snel en jachtig begon het te worden sinds de introductie van de telegrafie, telefoon en radio.

De laatste jaren raakte de communicatietechnologie in een stroomversnelling. Factureren en voorraadbeheer verlopen nu grotendeels geautomatiseerd en wij staan op kantoor oog in oog met moderne communicatietechnieken zoals computernetwerken, viditel, telefax, televergaderen, elektronische post en videokrant.

### Communicatie-explosie

Het is duidelijk dat deze communicatie-explosie de inhoud van kantoorarbeid

sterk beïnvloedt. Het verzamelen, verwerken, bewerken en verspreiden van gegevens met behulp van computers, kan nu heel goed op één werkplek gebeuren. En doordat het doorseinen van informatie op allerlei manieren makkelijker en sneller wordt, zou die plek wel eens "thuis" kunnen zijn.

Maar ook wordt het samenvoegen van kantoorfuncties met produktiefuncties mogelijk. Waar vroeger verschillende werkzaamheden door verschillende medewerkers op verschillende afdelingen werden verricht, zullen steeds meer verschillende werkzaamheden op één werkplek door één persoon verricht kunnen worden.

## KANTOORWERK NU EN STRAKS

Het gebruik van elektronische hulpmiddelen verhoogt de efficiency: minder mensen verzetten meer werk. Zonder uitbreiding van het dienstenpakket of een toeneming van de behoefte aan meer en betere informatie, kan dit verlies van werkgelegenheid betekenen.

### Nieuwe arbeidsrisico's

Lange tijd werd hiervoor gewaarschuwd, maar al te ongerust hoeven wij niet te zijn. Er zijn aanwijzingen dat de vraag naar informatie zal groeien, net als de ontwikkeling van nieuwe produkten en diensten, zodat "meer kantoorwerk" zal ontstaan. Maar wel brengt de nieuwe technologie nieuwe arbeidsrisico's mee, zoals meer monotone arbeid, toenemende stress en meer bewegingsarmoede. Bij die nieuwe risico's staan wij in dit boek stil.

### Koffiedik kijken

Welke kant de ontwikkelingen ook op gaan, voor kantoorwerkers zijn vijf centrale vragen over de inhoud van hun werk

en hun arbeidsomstandigheden belangrijk.

- Hoe ziet mijn functie er nu en in de toekomst uit?
- Is deze inhoud te beïnvloeden?
- In welke kantoor-/werkplekomgeving moet ik mijn werk uitvoeren?
- Zijn de arbeidsomstandigheden daar voldoende gezond en veilig?
- Hoe is mijn werkplek ingericht?

Over de toekomst valt weinig zinnigs te zeggen, waardoor op de eerste vraag niet een-twee-drie een antwoord te geven is. Wel zal kantoorarbeid, net als nu, ook dan hoofdzakelijk bestaan uit "hoofdarbeid".

Wat betreft de tweede vraag, of de inhoud van kantoorwerk te beïnvloeden is, moeten wij eerst nagaan waardoor deze bepaald wordt. In hoofdstuk 8 en 9 komt dit ter sprake.

Het belang van de kantooromgeving en werkplekinrichting zal voor kantoorwerkers altijd groot blijven. In de hoofdstukken 3 t/m 7 komen deze aspecten uitgebreid aan bod en worden de laatste drie vragen beantwoord.

### De kwaliteit van kantoorarbeid

Als wij willen weten of een bepaalde kantoorfunctie "goed of slecht" is, ofwel hoe de kwaliteit van dat werk staat, moeten wij eerst bezien hoe alle taken over alle functies verdeeld zijn. Om daarna de kwaliteit van die functies te kunnen beoordelen, moeten deze beschreven en beoordeeld worden. Wanneer dan blijkt dat een functie of werkplek onaanvaardbare risico's bevat, is functieherontwerp nodig. Daarbij is het belangrijk goed na te denken over de verdeling van taken tussen afdelingen, mensen en machines. Dat kan nieuwe ideeën over de arbeidsinhoud van te ontwerpen functies opleveren. Hoofdstuk 8 behandelt functiesamenstellingen.

## Acceptabele stress?

De inhoud of ook kwaliteit van kantoorfuncties staat in nauw verband met hoe prettig iemand het werk vindt en of dit misschien tot te veel dan wel juist voldoende stress leidt. Daarmee belanden wij bij het "welzijn" op kantoor. Deze problematiek kreeg lange tijd veel minder aandacht dan gezondheidsrisico's voortvloeiend uit technische problemen en omgevingsfactoren (zoals lawaai, tocht, gevaarlijke dampen).

Factoren die niet zo duidelijk aanwijsbaar zijn - zoals stress, werkdruk en werksfeer - kunnen echter óók de gezondheid bedreigen. Daar in 1990 "het welzijnsartikel" (artikel 3) van de Arbeidsomstandighedenwet is ingevoerd, mogen wij verwachten dat deze aspecten nu meer belangstelling krijgen en terecht. Ook deze aspecten komen uitgebreid aan bod in hoofdstuk 8.

## ZIEKTEVERZUIM OP KANTOOR

Tot besluit van dit inleidende hoofdstuk aandacht voor cijfers over ziekteverzuim en ongevallen. Want wij spreken steeds over "risico's" en gezondheidsbedreigende factoren, maar hoe "riskant en ongezond" is kantoorwerk eigenlijk?

### Categorieën vergeleken

"Kantoorwerkers" vormen geen bestaande categorie in de statistieken van ziekteverzuim en ongevallen. Wel beschikt het Nederlands Instituut Arbeidsomstandigheden over cijfers van "de industrie" en van "de dienstverlening" die wij kunnen vergelijken met het landelijk gemiddelde:

#### VERZUIMPERCENTAGE:

	1986	1987	1988	1989
industrie:	8,8	8,4	8,8	9,2
dienstverlening:	8,3	7,9	8,3	8,5
landelijk:	8,4	8,1	8,5	8,8

(Het verzuimpercentage is het percentage "zieke dagen" op het totaal aan werkbare dagen.)

#### MELDINGSFREQUENTIE:

	1986	1987	1988	1989
industrie:	1,8	1,8	1,7	1,8
dienstverlening:	2,0	2,0	2,0	2,0
landelijk:	1,9	1,9	1,9	1,9

(De meldingsfrequentie geeft het gemiddelde aantal ziekmeldingen per werknemer per jaar.)

In de dienstverlening ligt het verzuim dus weliswaar lager dan in de industrie, maar melden mensen zich wel relatief vaker ziek. De gemiddelde duur van het ziekteverzuim in de dienstverlenende sector is korter.

### Kantoor versus industrie

Ander NIA-onderzoek vergelijkt de cijfers van de "beambten" met die van "handarbeiders":

VERZUIMPERCENTAGE:	1986	1987	1988
Beambten:	6,9	6,4	6,3
Handarbeiders:	11,1	11,3	11,3
Landelijk:	9,1	9,3	9,2

VERZUIMFREQUENTIE:	1986	1987	1988
Beambten:	1,8	1,8	1,8
Handarbeiders:	2,0	2,1	2,0
Landelijk:	1,9	2,0	1,9

Beambten verzuimen dus minder vaak en ook korter dan handarbeiders. Indien wij veronderstellen dat het ziekteverzuim iets zegt over "hoe gezond het werk is", is het werken voor de kost voor beambten minder ongezond dan voor handarbeiders.

Logisch, zou je denken, kantoorwerk kent toch betere werkomstandigheden en geen zwaar werk? Voor veel kantoorfuncties is dit juist, maar: hoe zit het met het lager gekwalificeerde, meestal administratieve werk in kantoren? Dat kan heel belastend zijn, bijvoorbeeld omdat het soms erg eentonig is. In hoofdstuk 8 en 9 komt aan de orde hoe dat te verbeteren is.

### Ongevallen op kantoor

Erg voor de hand ligt het niet, maar ook op kantoor komen bedrijfsongevallen voor. Zo liep de samensteller van dit boek een hersenschudding op door een bokke-



sprong tegen een verdekt opgestelde deurpost.

Precieze cijfers zijn er niet, omdat ook bij de ongevallenstatistiek de categorie "kantoorwerkers" niet bestaat. Wel krijgen wij een indicatie door de geregistreerde ongevallencijfers per bedrijfstak te bekijken. Wij gaan er van uit dat kantoorwerk vooral plaatsvindt in het bank- en verzekeringswezen, in de zakelijke dienstverlening en overige dienstverlening. In 1986 waren er 12 ongevallen per 1.000 arbeidsjaren in het bank- en verzekeringswezen en zakelijke dienstverlening en 3 ongevallen per 1.000 arbeidsjaren in de overige dienstverlening. Het gemiddelde over alle Nederlandse bedrijfstakken bedroeg 17 ongevallen per 1000 arbeidsjaren.

Veel hoger zijn de ongevallencijfers bij de bouw- en installatiebedrijven (42 per 1.000) en bij de industrie (26 per 1.000). Daaruit mogen wij afleiden dat op kan-

toor relatief weinig geregistreerde ongevallen plaatsvinden. Toch zal niet ieder kantoor "ongeval-vrij" zijn. In hoofdstuk 7 is te lezen hoe de kantoorveiligheid bevorderd kan worden.

(Notabene: ongevallencijfers tonen lang niet het werkelijke aantal ongevallen, dit zou volgens recente schattingen wel drie maal hoger liggen. Bedrijven die inzicht willen krijgen in het verloop van hun verzuim- en ongevallenstatistiek, kunnen terecht bij het NIA.)

Kortom, de conclusies uit dit inleidende hoofdstuk zijn:

- \* kantoorarbeid is aan grote veranderingen onderhevig;
- \* aandacht is nodig voor de juiste aansluiting van de functie-inhoud op iemands capaciteiten;
- \* de kantooromgeving is bovendien niet vrij van ongevals- en gezondheidsrisico's.



## 2 WAT ZEGT DE WET?

---

### *De langzaam maar zeker veranderende regelgeving*

---

*Om te weten welke wettelijke regelingen voor 1990 van toepassing waren op kantoorarbeid, moeten wij diep de historie induiken: het Arbeidsbesluit uit de Arbeidswet van 1920 was lange tijd het enige concrete wetsbesluit voor kantoorarbeid. Echter, dit besluit betreft alleen vrouwen en jongeren en is bovendien niet van toepassing op overheidsinstanties. In de rest van dit hoofdstuk richten wij de aandacht op de situatie ná het van kracht worden van de laatste fase van de Arbo-Wet en het in werking treden van het Veiligheidsbesluit Restgroepen, beide eind 1990.*

### INVULLEN ARBO-WET

De Arbo-Wet is een raamwet. Dat houdt in dat deze wet géén gedetailleerde normen of eisen oplegt, maar slechts aangeeft hóe de zorg voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden per bedrijf ingevuld moet worden en welke taken en verplichtingen daarbij horen.

#### Stapje voor stapje

Via algemene maatregelen van bestuur (zoals Veiligheidsbesluiten) en ministeriële besluiten wordt dit raamwerk van de Arbo-Wet stapsgewijs ingevuld. Voor diverse fabrieken en bedrijfstakken met veel arbeidsrisico's zijn al geruime tijd veiligheidsbesluiten van kracht. Het meest bekende besluit is het Veiligheidsbesluit voor Fabrieken en Werkplaatsen. Dit besluit is van toepassing - ook vóór 1990 - op de kantoorafdelingen van bedrijven uit de industriële sector.

De onderwijssector - waarin ook heel wat kantooruren voorkomen - heeft vanaf einde 1991 met de Arbo-Wet te maken. De Arbo-Wet is voor deze sector dus later in werking getreden, maar dan wel met enkele uitzonderingen (vastgelegd in een aangepast Arbo-besluit). Dat betekent

echter niet, dat de regels uit het Veiligheidsbesluit voor Fabrieken en Werkplaatsen voor deze sector niet gelden.

Alle overige arbeidsplaatsen vallen onder de zogenaamde "restgroepen" (dienstverlening, overheid, gezondheidszorg en detailhandel). Dit zijn juist die sectoren waarop dit boek van toepassing is. Voor al deze "restgroepen" is het Veiligheidsbesluit Restgroepen in oktober 1990 van kracht geworden.

#### Samenwerken voorop

De Arbo-Wet gaat er van uit dat werkgevers en werknemers samenwerken bij het verbeteren van de arbeidsomstandigheden, elke partij met zijn eigen bijdrage en verplichtingen. In de hoofdstukken 11 en 12 staan deze taken opgesomd voor de verschillende belanghebbenden.

Voor al artikel 3 uit de Arbo-Wet is voor de "restgroepen" van belang. In hoofdstuk 1 kwam het al naar voren: met name dit artikel vraagt aandacht voor "het welzijn tijdens de arbeid". Zeker voor de "restgroepen" geen onbelangrijk aspect van hun arbeidsomstandigheden. In hoofdstuk 8 komt deze materie uitgebreid aan bod.

## VEILIGHEIDSBESLUITEN

Een veiligheidsbesluit bevat - op de Arbo-Wet gebaseerde - nader uitgewerkte regels rond arbeidsomstandigheden. Voor kantoorafdelingen van produktiebedrijven blijft het Veiligheidsbesluit voor Fabrieken en Werkplaatsen gelden. Maar voor organisaties waar alléén "hoofdarbeid" geschiedt, geldt het Veiligheidsbesluit Restgroepen.

### Geen strengere eisen

Dit Veiligheidsbesluit Restgroepen is overigens nagenoeg gelijk aan het Veiligheidsbesluit voor Fabrieken en Werkplaatsen. De invoering ervan in 1990 betekende een toepassing van bestaande regels voor "de industrie" op andere bedrijfstakken, zoals de dienstverlening. Dit Veiligheidsbesluit Restgroepen stelt in het algemeen geen strengere eisen dan het Veiligheidsbesluit voor Fabrieken en Werkplaatsen stelt.

Nadat dit Veiligheidsbesluit Restgroepen van kracht is geworden, is de periode aangebroken waarin alle bestaande veiligheidsbesluiten herzien en gemoderniseerd worden naar model van de Arbo-Wet. De inhoud steunt immers op het Veiligheidsbesluit voor Fabrieken en Werkplaatsen, dat uit 1938 stamt. Dit moderniseren zal 5 à 10 jaar gaan duren. Een nieuw aspect is dat bij dat aanpassen van deze besluiten meteen rekening gehouden moet worden met het aanpassen aan nieuwe Europese Richtlijnen.

### Gedetailleerde invulling

Het Veiligheidsbesluit Restgroepen geeft weinig precieze eisen of getallen. Zo staat daarin over kantoormeubilair slechts dat "aan mensen die hun werk zittend (kunnen) verrichten ergonomisch verantwoorde zitgelegenheden ter beschikking gesteld moeten worden". Dat is niet duidelijk genoeg om mee aan de slag te kun-

nen. Daarom vult de Arbeidsinspectie - als onderdeel van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid - zulke regels nader in.

### Aanwijzingen in P-bladen

De Arbeidsinspectie doet dat via - in principe bindende - Publikatie-bladen (de P-bladen). Deze P-bladen zijn gebaseerd op wettelijke bepalingen. Door volgens de aanwijzingen uit een P-blad te werken, voldoet een organisatie aan de wet. Daarnaast publiceert de Arbeidsinspectie ook voorlichtingsbladen, om daarmee gewenste situaties te stimuleren die wettelijk nog niet verplicht zijn. Een aantal van deze bladen komt in dit boek ter sprake (zie de leestips).

## EUROPESE INVLOED

Eén Europese markt betekent ook één Europese arbeidsmarkt. De Europese Commissie streeft er daarom naar ook de wet- en regelgeving rond arbeidsomstandigheden gelijk te schakelen binnen alle twaalf EG-landen. Zij selecteerde daarvoor vier speerpunten:

- veiligheid en ergonomie;
- gezondheid en hygiëne;
- voorlichting en opleiding;
- het midden- en kleinbedrijf.

### Europese richtlijnen

Om de wetgeving binnen Europa gelijk te krijgen zijn allereerst algemene Europese richtlijnen nodig. De Nederlandse wetgeving, ook de Arbo-Wet, moet daarna aangepast worden aan deze richtlijnen. In Nederland zal dat overigens niet tot drastische wijzigingen leiden. Wel kan bijvoorbeeld het belang van de Wet op de Gevaarlijke Werktuigen toenemen.

### Invloed op de kantoorwerkplek

De volgende drie Europese richtlijnen kunnen de kantoorwerkplekken binnen

de hele EG, dus ook Nederland, gaan beïnvloeden.

Ten eerste de algemene "kaderrichtlijn", te vergelijken met "onze" Arbo-Wet. Hierin staan uitgangspunten voor:

- preventie van beroepsrisico's;
- bescherming van veiligheid en gezondheid;
- voorlichting, raadpleging en opleiding van werknemers en hun vertegenwoordigers;
- principes voor de uitvoering daarvan.

Ten tweede een richtlijn over arbeidsplaatsen. Hierin staan aanwijzingen voor het binnenklimaat, onderhoud, voorzieningen, afmetingen, elektrische veiligheid en voor vaste werkopstellingen zoals (nood)uitgangen.

Tenslotte een richtlijn over beeldschermwerk. Hierin staan uitgangspunten voor overleg met werknemers bij automatisering, voor de maximale werktijd met een beeldscherm (5 uur per werkdag) en voor

oogonderzoek voordat iemand met beeldschermwerk begint.

### Dringende aanbevelingen

De Europese Commissie stelt daarnaast ook eisen aan de produktveiligheid. Producten van EG-fabrikanten moeten aan basisveiligheidsvereisten gaan voldoen, technisch gekeurd worden en een keurmerk dragen. Diverse Europese normalisatie-instituten zullen hiervoor Europese normen gaan opstellen. Deze Europese normen zullen alle nationale normen, dus ook de Nederlandse, gaan overvleugelen. Wat betreft kantoorarbeid zijn van belang de Europese normen over:

- beeldschermwerk (inclusief meubilair);
- het binnenklimaat;
- anthropometrie (menselijke maten).

Al met al hoeft "Europa '92" voor Nederland geen verslechtering van het niveau van arbeidsomstandigheden te betekenen. Wel zal de Arbo-Wet op bepaalde onderdelen aangepast moeten worden.



## 3 DOORGEZETEN EN TURELUURS

---

### *Over zittend werk en beeldschermwerk*

---

*Kantoorwerk lijkt lichamelijk weinig belastend, juist omdat je op kantoor een groot deel van de dag "lekker kunt zitten". Dit is een misverstand. Een matige lichamelijke belasting is gezond, maar bewegingsarmoede of onderbelasting door veel zittend werk, is juist ongezond. Langdurig zitten staat bovenaan de lijst van belastende werkhoudingen. Spieren worden namelijk onvoldoende of verkeerd belast. Elke gefixeerde werkhouding leidt tot statische belasting van rug, schouders, nek en bekken. Naast vermoeidheid ontstaan wel degelijk heuse klachten, ten gevolge van verkorting van spieren en overbelasting van de wervelkolom. Ook steeds terugkerende bewegingen, zoals typen, kunnen tot gezondheidsklachten leiden. Eigenlijk zijn al deze klachten te voorkomen, vaak heel eenvoudig. Daarover handelt dit hoofdstuk.*

### ZITTEND WERKEN

Langdurig zitten is dus een vorm van ongewenste onderbelasting voor de spieren, hoewel de rug bij zittend werk juist zwaarder belast wordt dan bij staan. Al zit een stoel nog zo lekker, te lang zitten blijft funest. Daarom moet iedereen regelmatig kunnen pauzeren en van houding verwisselen. Voorwaarde daarvoor is dat iedereen het werk naar eigen inzicht en tempo kan indelen. Elk uur een korte pauze verdient de voorkeur boven één lange pauze.

#### Bewegen

Ongegeneerd uitrekken is prima, regelmatig "verzitten ook", maar duidt er wel op dat de werkhouding niet ideaal is of al te lang wordt aangehouden. Vooral kantoorwerkers hebben er belang bij naast hun werk voldoende te bewegen. Van houding verwisselen op de stoel zelf, is wel prettig voor statisch belaste spieren en gewrichten, maar lost weinig op. Eenmaal per uur even staan, lopen of gymnastiek doen, hoe kort en eenvoudig ook, zijn veel

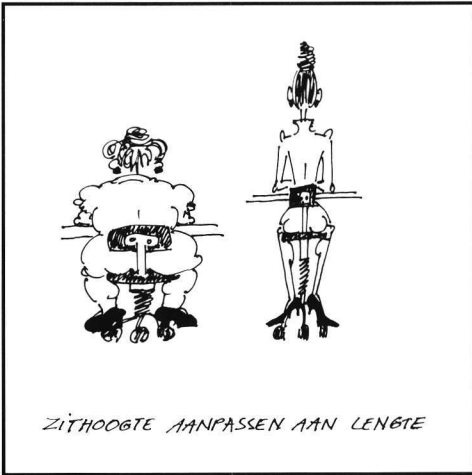
betere alternatieven. Er zijn eenvoudige oefeningen om het lichaam af en toe even wakker te schudden. De bedrijfsgezondheidsdienst of de eigen huisarts of sportarts kan daarover adviseren.

Sommige bedrijven organiseren onder andere daarom bedrijfsfitness, wat inderdaad veel klachten kan voorkomen en bovendien een uitlaatklep is voor allerlei stress (zie hoofdstuk 9). Wordt fitness echter verplicht gesteld, dan zullen velen dit als te dwangmatig ervaren en valt te betwijfelen of het voor hen zinvol is.

De tweede belangrijke bestrijding van klachten is het zorgen voor een goed ingerichte, aan de individuele mens aangepaste werkplek. Een goede, instelbare stoel en tafel zijn daarbij de eerste vereisten, maar meer is mogelijk, zo zal blijken.

#### De stoel

Wie een groot deel van de dag zittend werkt, verdient een goede, correct instelbare stoel. Een vaste stoel is geschikt voor vergaderruimtes of kantines, maar niet voor kantoorwerk.



Het eerste dat instelbaar moet zijn, is de zithoogte en wel tussen 40 en 53 cm. De bovenbenen moeten liefst horizontaal blijven, de knieën een hoek van 90 maken en de voeten moeten plat op de grond kunnen rusten. Om dit te bereiken moet de zithoogte aangepast kunnen worden aan de lichaamsafmetingen. Kleine mensen kunnen een voetensteun nodig hebben als extra aanpassing.

Zittend werk belast de rug het meest, zo'n 40% méér dan staand werk. Een in hoogte verstelbare rugsteun kan het onderste deel van de rug helpen bij het behouden van de natuurlijke kromming. De rugsteun moet het bekken iets naar voren laten kantelen. Daartoe moet deze steun niet te hoog staan en ook weer instelbaar zijn om deze hoogte aan te passen. Een zitting die iets schuin naar voren helt, helpt te voorkomen dat het bekken naar achteren zakt, het bekende "doorzakken".

### Armsteunen

Schouderpijnen worden ontlast door armsteunen. Ook deze moeten weer in hoogte verstelbaar zijn om rekening te houden met de lichaamsafmetingen. Korte armsteunen laten meer bewegingen

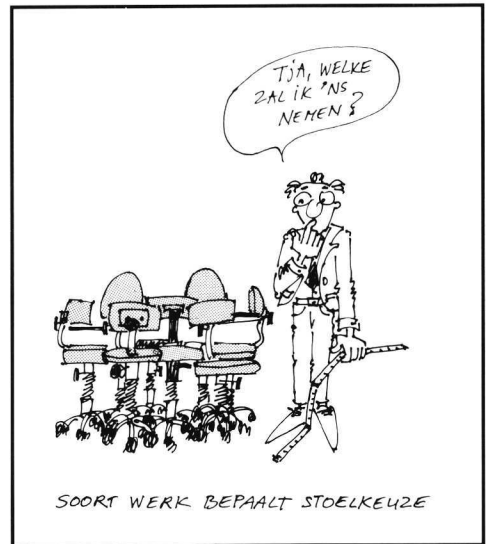
hoort te zijn dan een schrijfbord. Een toetsenbord mag niet hoger dan ellebooghoogte zijn. Anders moeten de handen te hoog werken en zullen de schouders te hoog opgetrokken zijn. Dit kan betekenen dat iemand voor beeldschermwerk een aparte stoel zonder armsteunen nodig heeft.

Verder is van belang dat de stoel verrijdbaar is met wielen of glijdoppen, onder andere om de zithouding makkelijk te kunnen variëren.

### Lekker zitten

Goede instelbaarheid van de stoel is niet zaligmakend. Net zo belangrijk is "of ie lekker zit", dus of de stoel comfortabel is. Veerkrachtige en ventilerende bekleding helpt daarbij.

Behalve dat de stoel zelf geschikt moet zijn, is voorlichting nodig over juiste instelling en gebruik. De leverancier van vrijheid toe dan lange, ver naar voren uitstekende armsteunen. Bij beeldschermwerk zitten armsteunen vaak in de weg, omdat een toetsenbord lager geplaatst



stoelen zou hiervoor moeten zorgen, deze kan daar gerust om gevraagd worden. Zorg ervoor dat bij de voorlichting ook aandacht uitgaat naar de hier beschreven risico's van te lang of verkeerd zitten.

## WERKPLEK AANPASSEN

Kijk eens om u heen en zie hoeveel van uw collega's tijdens bureauwerk "het hoofd laten hangen", omdat hun schrijf- of leesblok bijvoorbeeld nu eenmaal horizontaal ligt of omdat hun bureau voor hun te laag is. Dit belast de nekspieren en nekwrvels ongunstig. Een recht gehouden nek kan klachten voorkomen. Een correct instelbare stoel is daarvoor niet voldoende. Wat schiet je ermee op als je de bureauhoogte daarop niet kunt aanpassen?

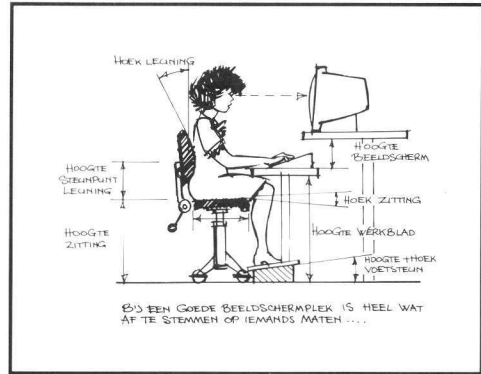
### Tafelhoogte instellen

Daarom moet ook de werkhogte van bureau en computertafel aangepast zijn aan de mens. Daarbij moet dan de tafelhoogte afgestemd worden op de zithoogte en niet andersom zoals veelal gebeurt. (Is uw tafel niet instelbaar, pas dan als noodoplossing toch maar de zithoogte aan op die vaste tafelhoogte.) In situaties waar verschillende personen na elkaar aan dezelfde tafel werken - deeltijdarbeid bijvoorbeeld - moet de tafel op eenvoudige manier in hoogte instelbaar zijn. Lees-, schrijf- en tekenwerk verlopen prettiger op een schuin werkvlak.

### Werkruimte

Verder is het belangrijk dat er voldoende werkruimte is. De voeten bijvoorbeeld verdienen ruimte om minimaal 20 cm vóór- en achterwaarts te kunnen bewegen. Objecten waarnaar iemand regelmatig moet reiken, mogen niet meer dan 60 cm van het lichaam verwijderd zijn.

Omdat bij beeldschermwerk de tafel meestal lager is dan bij schrijfwerk, komen hierbij de knieën eerder in de knel.



Daarom moet vooral bij beeldschermwerk opgelet worden dat voldoende beenruimte overblijft. De leesafstand bij beeldschermwerk moet 30 à 70 cm zijn, reden waarom ook het tafelblad voldoende diep moet zijn. Duidelijk is dat beeldschermwerk een andere ruimte-indeling vraagt dan bijvoorbeeld schrijf-, lees- en telefoonwerk, een derde argument om een aparte werkplek in te richten voor mensen die veel beeldschermwerk verrichten.

## BEELDSCHERMEN ONGEZOND?

Beeldschermwerk zou ongezond zijn, dit is weer een hardnekkig misverstand. Er zou bijvoorbeeld te veel straling vanaf komen, wat vooral voor zwangere vrouwen riskant zou zijn. Geen enkel onderzoek heeft dit echter kunnen staven.

### Computer aan mens aanpassen

Wel leidt langdurig beeldschermwerk vaak tot klachten. Het gaat dan vooral om oogklachten, vermoeidheids- en nerveuze klachten en bewegingsklachten. Deze klachten ontstaan niet uit het beeldschermwerk zelf, maar door de vaak slecht aangepaste werkplek. Lange tijd gold het uitgangspunt dat de mens zich maar moet aanpassen aan de computer, die onhandig groot of lawaaiig bleef en geen naar wens instelbaar beeldscherm had.



Andere oorzaken van de klachten kunnen zijn een onbehaaglijk werkklimaat, tocht, irriterende geluiden, schermspiegeling, fel rechtstreeks licht, vaak heen en weer kijken en weinig bewegingsvrijheid. Allemaal factoren die - vaak eenvoudig - te verbeteren zijn. Andere klachten hebben betrekking op de inhoud van de taak. Vooral de eenzijdigheid van veel beeldschermtaken wordt negatief ervaren. In hoofdstuk 8 komen wij hierop terug.

### De beeldschermwerkplek wijkt af

Beeldschermwerk verlangt een werkplek die nogal afwijkt van "het standaardbureau". De aparte werkhogte en de voorkeur voor stoelen zonder armsteunen zijn al genoemd, maar er bestaan nog andere aanpassingen waarmee klachten door beeldschermwerk voorkomen kunnen worden.

Wij schreven het reeds, schrijfwerk verlangt een andere werkhouding dan beeldschermwerk. Zodra iemand meer dan 20% van de werktijd beeldschermwerk verricht, is een aangepaste tafel nodig. In het ideale geval heeft iemand voor beide activiteiten een apart werkblad, waarbij het werkblad waarop het toetsenbord rust, veel lager ingesteld is. Is hiervoor geen ruimte, dan moet het werkblad eenvoudig in hoogte te verstellen zijn. Computer en beeldscherm op een zwenkarm, vormt geen ideale oplossing, het toetsenbord zal dan bijna altijd te hoog zijn. Bij incidenteel beeldschermwerk kan het een acceptabel alternatief zijn.

Een werkblad van een computertafel mag niet dikker dan 5 cm zijn om te voorkomen dat het de benen in de weg zit. Overige eisen zijn:

- voldoende beenruimte onder het werkblad (minimaal 60 cm diep);
- het werkblad is voldoende breed voor andere werkzaamheden dan beeldschermwerk (minimaal 120 cm breed);
- de diepte van het werkblad is minimaal

- 80 cm voor voldoende afstand tussen scherm en ogen;
- het bovenblad van het werkvlak is licht getint, maar niet spiegellend.

### Documenthouder

Liggen de te verwerken gegevens náást het toetsenbord, dan beweegt het hoofd veel op en neer, de rug zal eerder krom zakken en de ogen moeten waarschijnlijk steeds op andere leesafstanden "scherp stellen". Dit is vermoeiend en eenvoudig te verbeteren door een zogenaamde concepthouder of documenthouder. Hiermee komen de gegevens op dezelfde hoogte als het beeldscherm en zijn kleine oogbewegingen voldoende. In het ideale geval is de oogafstand tot het beeldscherm, te verwerken gegevens en toetsenbord dezelfde. De ogen raken dan minder snel vermoeid.

### Het beeldscherm

Bij beeldschermwerk is goede leesbaarheid, een juist contrast en ook weer een aanpasbare opstelling van het beeldscherm, van belang. Dit leidt tot de volgende wensen voor beeldschermen:

- liefst donkere letters op lichte achtergrond, mits de frequentie groter dan 70 Herz is;
- liever geen kleurenmonitor behalve voor speciale toepassingen;
- voor tekstverwerking een beeldscherm op A4-formaat;
- de helderheid van het scherm is goed instelbaar en er zijn geen hinderlijke flikkeringen te zien;
- het scherm kan naar voren en naar achteren worden gekanteld;
- geen spiegeling van lichtbronnen op het scherm.

### Toetsenbord

Zelfs een toetsenbord is niet een-twee-drie in orde. Dit mag bijvoorbeeld niet verschuiven bij het typen, het mag in het midden niet dikker zijn dan 4 cm en moet

een hoek maken met het werkblad van 5 tot 25 graden. Het toetsenbord en de toetsen mogen niet hinderlijk spiegelen.

Het NIA geeft een meetapparaatje uit, de Ergometer, waarmee precies alle voor de beeldschermwerkplek relevante maten en hoeken, correct ingesteld kunnen worden.

Met deze Ergometer kunnen bovendien hinderlijke reflecties op het beeldscherm opgespoord worden. Het FNV Centrum Ondernemingsraden geeft een programma van eisen plus checklisten beeldschermwerk uit. In hoofdstuk 5 wordt de goede verlichting van de beeldschermwerkplek besproken.



## 4 HOESTEND EN TRANEND NAAR HUIS?

### *Over klimaatregeling en zieke gebouwen*

*Kunnen wij werken zonder te gaan zweten, klappertanden, tranen of hoesten? Mensen werken het liefst bij een aangename temperatuur, willen niet geplaagd worden door hinderlijke tochtstromen en ook verschoond blijven van hoesten en tranende ogen door zwevend stof of te droge lucht. Wie vele uren wekelijks op kantoor is, mag aan het binnenklimaat zeker eisen stellen. Een onprettig klimaat verlaagt de prestaties en verhoogt het verzuim. Alle reden om het kantoorklimaat goed in de gaten te houden.*

### IDEAAL KLIMAAT

Zou het niet mooi zijn als je zelf helemaal het klimaat van de eigen werkruimte kunt regelen? Een wensdroom, helaas. Iedere mens beleeft het werkklimaat nu eenmaal anders. Let maar 'ns op hoe verschillend iedereen zich kleedt terwijl de temperatuur toch overal bijna hetzelfde is.

Het is onmogelijk het iedereen naar de zin te maken. Zelfs bij nieuwbouw kan slechts een zo goed mogelijk klimaatcompromis bereikt worden. En ook dan blijven er klachten.

#### Temperatuur: nooit goed

Vaak wordt voor kantoorruimten een vaste temperatuur aangehouden van 22°C (+/- 2°C). In de winter zal deze temperatuur wat lager zijn en 's zomers wat hoger. Zo kan er een relatie gelegd worden met het buitenklimaat. Maar deze temperatuur is niet voor iedereen even optimaal. Het temperatuurgevoel van mensen is individueel nogal verschillend en wordt bovendien nogal beïnvloed door andere klimaatomstandigheden zoals warmtestraling van de zon of radiator, de luchtvochtigheid en de luchtbeweging. Ook de aard en de hoeveelheid kleding en of men rustig zit of zich juist veel verplaatst in een ruimte,

speelt een grote rol voor de zogenaamde thermische behaaglijkheid.

Per definitie kan men het niemand in dat opzicht volledig naar de zin maken. Daarom is het ook niet zo gemakkelijk om een eenduidige norm te stellen. In een normaal kantoorvertrek moet de luchttemperatuur tussen de 19 en de 26°C liggen (ISO document 7730). Omdat de thermische behaaglijkheid niet uitsluitend bepaald wordt door de luchttemperatuur, is het niet zo zinvol op ieder kantoor een thermometer te hangen. Bovendien moet zo'n thermometer aan de nodige eisen voldoen. Het meten en beoordelen van meetresultaten moet aan deskundigen overgelaten worden.

Een individueel regelbare temperatuur blijft meestal een wens. Dus blijft het behelpen door de kleding aan te passen en te variëren. Wie constant flink in beweging is, zal het niet gauw koud vinden. Wie stil zit, heeft meer behoefte aan een warme omgeving of warme kleren.

#### Warme machinerie

Elk PC-werkstation produceert gemiddeld evenveel warmte als een mens. Copieerapparatuur en printers geven ook warmte af. Allemaal extra warmte die eigenlijk aan de bron (direct bij het appa-

raat) afgevoerd zou moeten worden samen met de schadelijke dampen die kopiëren en printen nu eenmaal opleveren. Afvoer van de warme lucht zou gelijk naar de buitenlucht moeten gaan. Om daarbij te voorkomen dat te veel schadelijke stoffen het binnen- en buitenmilieu bevuilden, moet de af te voeren lucht zoveel mogelijk gefilterd worden.

### Straling: ongrijpbaar

Als de wanden, vloeren of ramen een temperatuur hebben die fors lager is dan de luchttemperatuur, ervaren wij dat als een onaangename koudestraling. 's Winters is dit goed te voelen bij een raam of een buitenmuur. De thermometer kan dan op 20°C staan, maar het lijkt veel kouder. Ook warme oppervlakken, bijvoorbeeld een raam waar de zon op staat, zijn onaangenaam. Als bij de bouw hieraan geen aandacht is besteed, kan het nodig zijn alsnog wanden te isoleren en dubbele beglazing aan te brengen. Uit het oogpunt van energiebesparing en een doelmatige klimaatbeheersing is het gewenst om veel aandacht te besteden aan de wand- en vloerisolatie. Ramen dienen standaard van dubbel glas te zijn voorzien.

### Tocht: soms gewenst

Waar veel mensen in een ruimte werken, lijkt het al snel benauwd. Wij verlangen dan naar wat meer koelte. Maar vaak is er eerder sprake van te weinig verse lucht dan van een te hoge temperatuur. Vooral 's zomers verricht een beetje meer luchtbeweging dan al wonderen!

Als maximale luchtsnelheid wordt 20 à 25 cm per seconde aangehouden. Bij hogere luchtsnelheden - onaangenaam veel tocht - lijkt een kamer met een temperatuur van 20°C dan onaangenaam koud. Vooral 's winters komt dat voor, zodat 10 à 15 cm per seconde een redelijk maximum voor de winterse luchtsnelheid op kantoor is.

Belangrijk is dus, dat wij de luchtsnelheid kunnen beheersen en variëren. Een goed ontwerp van de kantoorinrichting is daarvoor een eerste vereiste. Bij het plaatsen van bureaus moet rekening worden gehouden met de plaats van ramen en deuren. Meubels en apparaten kunnen de bedoelde luchtstroming verstoren en hinderlijke tocht veroorzaken. Klimaatbeheersingsystemen (zoals airconditioning) maken het mogelijk de luchtsnelheid te regelen, maar kunnen juist ook grote nadelen opleveren (zie verder).

### Luchtvochtigheid

Voor de luchtvochtigheid is de mens weinig gevoelig. Toch kan een te lage vochtigheid leiden tot klachten over keel, neus, ogen en statische elektriciteit (hinderlijke schokjes bij aanraking van apparatuur of een kast). Droge lucht ontstaat vaak in de winter door een overmaat aan ventilatie van de ruimte en een te hoge temperatuurinstelling van de radiatoren.

Een te vochtige lucht is evenmin prettig. Het lichaam kan de eigen warmte dan moeilijk afvoeren door verdamping (transpireren), waardoor het warmer lijkt dan het is: je krijgt het benauwd. Door de aanwezigheid van kantoorapparatuur warmt de lucht extra snel op en is relatief meer vocht nodig. Vrijwel nooit houdt de temperatuurregeling daarmee rekening.

Wanneer is nu die luchtvochtigheid in orde? Een goede vochtigheidsgraad ligt tussen de 30 en 70%. Airconditioning kan zorgen voor kunstmatige luchtbevochtiging.

## BROODNODIGE VENTILATIE

Mensen hebben verse lucht (zuurstof) nodig terwijl de uitgedemde, lucht (kool-dioxide) en vervuilde lucht (schadelijke gassen en stofdeeltjes) moet worden afge-

voerd. De binnenlucht moet dus voldoende verversd worden, maar wat is "voldoende"? De hoeveelheid verse lucht die nodig is, hangt ten eerste af van het aantal mensen in de ruimte. Zijn daar rokers bij, dan is extra verse lucht nodig. Behalve onze ademhaling en rookgedrag, beïnvloeden ook het type werkzaamheden en de aanwezige apparatuur de gewenste hoeveelheid verse lucht.

### Bedompte lucht

Een verversing met 30 kubieke meter lucht per persoon per uur is redelijk. Als er niemand aanwezig is, 's avonds en in de weekeinden bijvoorbeeld, moet er toch een basisventilatie van 1,5 kubieke meter per uur per m<sup>2</sup> vloeroppervlak zijn, anders is de lucht de eerstvolgende werkdag bedompt.

Deze basisventilatie is ook in een gebouw zonder mechanische ventilatie aanwezig ten gevolge van ventilatie via spleten en kieren.

Bij dit alles moet bedacht worden dat tocht zoveel mogelijk voorkomen moet worden. Dit kan door handig gebruik te maken van het feit dat warme lucht stijgt terwijl koude lucht daalt. Zo kan een natuurlijke luchtverversing ontstaan door in- en uitstroomopeningen voor frisse lucht goed te kiezen. De uitstroomopeningen moeten boven de ramen zitten, of in geval van ventilatoren, bovenin de ramen. Zijn deze openingen voldoende gespreid, dan zal niet snel tocht ontstaan.

### Roken: negatieve invloed

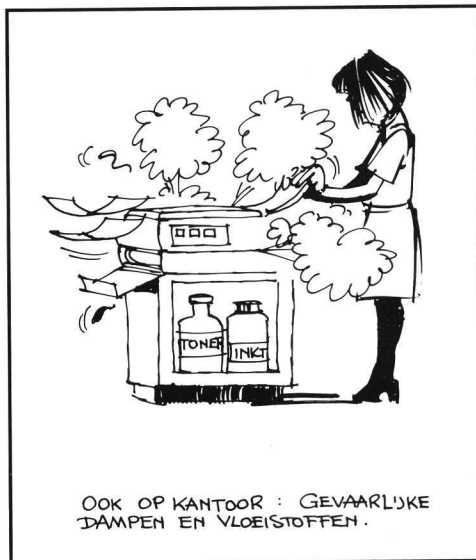
Niet-rokers ervaren tabaksrook in de lucht als negatief aspect van het binnenklimaat. Tabaksrook bevat stoffen die schadelijk zijn voor de gezondheid en de niet-roker moet deze stoffen steeds ongewild inademen. In kantoren doet dit probleem zich vooral voor in ruimten waar relatief veel mensen bij elkaar zitten. En ook wan-

neer de airconditioning gebruikte lucht - vermengd met verse lucht - weer opnieuw laat circuleren.

In steeds meer bedrijven wordt het ongehinderd roken ten koste van niet-rokers aan banden gelegd. Sinds 1990 is in ieder geval het roken in alle openbare ruimten taboe. Op 1 januari van dat jaar is namelijk in de Tabakswet vooral het gebruik van tabak in openbare gebouwen geregeld en in door de overheid gesubsidieerde instellingen. Geregeld is dat werknemers in alle locaties in de publieke sector hun werkzaamheden moeten kunnen verrichten zonder hinder of overlast van rokende collega's of bezoekers.

## SCHADELIJKE STOFFEN

In kantoren komen diverse stoffen voor die schadelijk kunnen zijn voor de gezondheid. Denk maar aan de organische oplosmiddelen in viltstiften en correctielak. Papier bevat nogal wat bleek- en conserveringsmiddelen en geeft veel stof. Schoonmaakmiddelen zijn vaak behoorlijk agressief. (Bovendien dragen de resten



van deze produkten weer bij aan de milieuvervuiling.)

### Verdachte poeders

Copieerapparaten en printers werken meestal met poedervormige inkt, de zogenaamde toner. In deze toner kunnen behalve kankerverwekkende stoffen ook mutagene stoffen zitten (zo heten stoffen die ons erfelijk materiaal aantasten). In het apparaat kan verder selenium of cadmium aanwezig zijn, beide stoffen worden er van verdacht kankerverwekkend te zijn.

### Ozon bij printen en kopiëren

Bij het copieerproces wordt zuurstof in de lucht omgezet in ozon en dit gas komt vrij. Als de concentratie van ozongas in de lucht te hoog wordt, kunnen mensen last krijgen van prikkeling van de neus, ogen, slijmvliezen en ademhalingswegen, maar ook van hoofdpijn of duizeligheid.

Ook bij laserprinters kan ozon vrijkomen. Het vrijkomen van ozon kan worden beperkt door bij copieerapparaten en printers een ozonfilter te gebruiken.

Wettelijk is de maximale concentratie van ozongas in de lucht in ons land 0,1 ppm (1 volumedeeltje ozon per 100.000 volumedeeltjes lucht). Ook als leek zonder meetapparatuur kun je daarop letten, want ozon is snel te ruiken, meestal al voordat er klachten zijn.

### Apart plaatsen

Bedenken wij dat kopiëren nog steeds verre van geluidloos is en extra warmte produceert, evenals de steeds vaker voorkomende printers, dan wordt duidelijk dat dit soort apparatuur die regelmatig gebruikt wordt, niet in dezelfde ruimte hoort waar mensen werken. De beste plek is een afgescheiden, geventileerde ruimte met afzuiging van de dampen en warmte naar buiten toe.

per maand, dan is een geventileerde ruimte van 25 kubieke meter voldoende. Tot 50.000 copieën per maand verlangt een ruimte van minstens 50 kubieke meter. Bij nog meer copieerwerk is bronafzuiging van de gassen uit de copieermachines essentieel. Bij voorkeur via een ingebouwde afzuiging die goed wordt aangesloten op de buitenlucht. De ervaringen met ingebouwde filters zijn slecht, omdat men vaak vergeet deze op tijd te vervangen.

Voor een zo optimaal mogelijk binnen- en buitenmilieu zal de voorkeur uit moeten gaan naar zowel het gebruik van filters in de apparatuur, als een afzuiging in de buitenlucht.

### Kantoor: veel afval

Inktresten (lege pennen, typelinten en tonercassettes), lijmresten, lege batterijen en defecte TL- en spaarlampen horen stuk voor stuk bij het chemisch afval en niet bij het gewone "kantoorafval". Kopiëren (en ook printen) geeft een hoop afval. Om te beginnen wordt hierbij meestal veel papier verspild, maar zeker zo kwalijk is het gebruik van eenmalige "tonereenheden" of inktpatronen. Veel giftige toner verpakt in plastic en/of metaal belandt nu bij het afval. Herbruikbare tonercassettes verdienen daarom de voorkeur.

## ZIEKE GEBOUWEN

De laatste jaren worden veel klachten over het binnenmilieu in verband gebracht met slechte luchtbehandeling. Allerlei technische maatregelen bedoeld om een optimaal, constant klimaat te scheppen, zouden wel eens een averechts effect kunnen hebben. Vooral in gebouwen waar het binnenklimaat geregeld is via airconditioning komen veel steeds terugkerende klachten voor: irritatie van ogen, slijmvliezen en huid, hoofdpijn, verkoudheid en verstopte neus, vermoeidheid en misse-lijkheid. Dit klachtenpatroon is de basis



van wat het "sick-building-syndrome" genoemd wordt. De gebouwen waar dit optreedt heten "zieke" of "ziek makende" gebouwen.

### Aanstelleritis?

Jarenlang zijn dergelijke klachten als aanstellerij afgedaan en genegeerd. "Het ligt aan je motivatie, of misschien heb je privéproblemen" werd dan gezegd. Nu pas geeft men toe dat klachten reëel zijn. Onderzoek toonde aan dat klachten over het binnenklimaat los staan van klachten over de werksfeer of over de inhoud van het werk. Juist het niet serieus nemen van klachten werkt demotiverend. Maar het is nog steeds moeilijk uit te vinden wat de werkelijke klachtenbron is, zodat men vaak niet weet waar te beginnen met meten of onderzoeken. Wel is de laatste tijd steeds vaker te horen dat het ontbreken van individuele regelmogelijkheden van de klimaatomstandigheden een belangrijke bijdrage leveren aan het ontstaan van de klachten.

Wanneer meer dan 20% van de werknemers dergelijke klachten heeft, zou je van een ziek gebouw kunnen spreken. Het is overigens zo dat ook in natuurlijk geventileerde gebouwen (zonder airconditioning) de binnenlucht soms zo slecht is dat soortgelijke klachten optreden. Bovendien spelen bij de discussie rond ziekmakende gebouwen nog andere zaken een rol, zoals de mate van uitzicht die de werkplek biedt op de buitenomgeving en het soort beglazing dat is gebruikt (zie hoofdstuk 5).

### Ademhalingsaandoeningen voorop

In de luchtkanalen van een luchtbehandelingssysteem - airconditioning - kunnen zich vuil en dode insecten ophopen. In combinatie met vochtige lucht is dit een ideale broedplaats voor sommige schimmels en bacteriën. Daarvan is bekend dat



zij ernstige en minder ernstige aandoeningen van de luchtwegen kunnen veroorzaken.

Hele "epidemieën" van ademhalingsstoornissen die tot de bewoners van één gebouw beperkt blijken, komen voor. Een berucht voorbeeld is de veteranenziekte, een virusinfectie die via airconditioning werd verspreid. Maar ook voor de overblijfselen van micro-organismen en "ander ongedierte" kunnen mensen overgevoelig zijn. En wie nog niet overgevoelig of allergisch is, kan dat altijd nog worden. Contactlensdragers krijgen vaak als eersten allerlei oogklachten.

### Aangezogen vuil

Het aanzuigen van buitenlucht voor de airconditioning blaast behalve micro-organismen nog andere ongewenste elementen naar onze kantoorruimtes. Dat varieert van haren en veren van dieren tot straatvuil, dierepoep en bouwafval.

De activiteiten binnen het gebouw zelf dragen ook nog eens bij aan de verspreiding van ongezonde lucht. Denk maar aan dampen uit reproductieruimtes (drukken, kopiëren), formaldehydegas (spaanplaat), verbrandingsgassen (uit de keuken) en ta-

baksrook (koolmonoxide). Bovendien gaan alle aanwezige materialen en stoffen op den duur als fijn verdeeld stof rondzweven, wat ook tot nare klachten kan leiden.

Op maandagochtend, als het ventilatiesysteem wordt opgestart, blijkt vaak hoezeer de luchtfilters en kanalen vervuild en verstopt zijn, doordat dan ineens alle kantoorbewoners last krijgen. Heuse "maandagochtendkoorts" komt voor wanneer dan luchtbevochtigingssystemen worden opgestart waarin tijdens het weekend allerlei dode micro-organismen verzameld zijn. Mensen kunnen daar uiterst gevoelig op reageren, dit is een vorm van allergische reactie.

## HOE OPLOSSEN?

Dit klinkt allemaal nogal beangstigend, je zou haast niet meer binnen durven in je "luchtbehandelde" kantoorruimte ... Helaas is een oplossing gezien de grote hoeveelheid oorzaken niet snel te verwachten. Het aantal potentiële ziekmakers is te groot om één boosdoener aan te wijzen. En soms vertalen mensen een slechte werksituatie in klachten over de omge-



ving. Hoofdpijn bijvoorbeeld kan ook het gevolg zijn van een te hoge werkdruk. Onzichtbare bestjes of stof hoeven niet altijd de schuldige te zijn. Toch zijn er aanwijzingen dat een slecht binnenmilieu in elk geval tot reële klachten leidt. Maar normen of voorschriften voor een goede binnenlucht bestaan nog niet. Voor elk ziekmakend gebouw zal een aparte oplossing gevonden moeten worden.

### In actie komen

Het signaleren en verzamelen van alle relevante klachten kan een eerste stap zijn. De bedrijfsgezondheidsdienst kan daarbij een rol spelen. Deze hoeft niet pas in actie te komen als ergens veel klachten over zijn, maar kan juist vooraf de directie adviseren over het verbeteren van het binnenklimaat. (In hoofdstuk 13 meer over de rol van de bedrijfsgezondheidsdienst.) Gebouwbewoners zelf hoeven hun klachten natuurlijk ook niet op te kroppen tot dat zij echt ziek worden.

Via de chef, het werkoverleg of het medezeggenschapsorgaan kunnen zij zorgen dat klachten geuit en bekend worden.

Duidelijk is in elk geval dat goed en regelmatig onderhoud van airconditioningsystemen en schoonmaak (stofzuigen!) van de kantoorruimtes zeker geen overbodige luxe is.

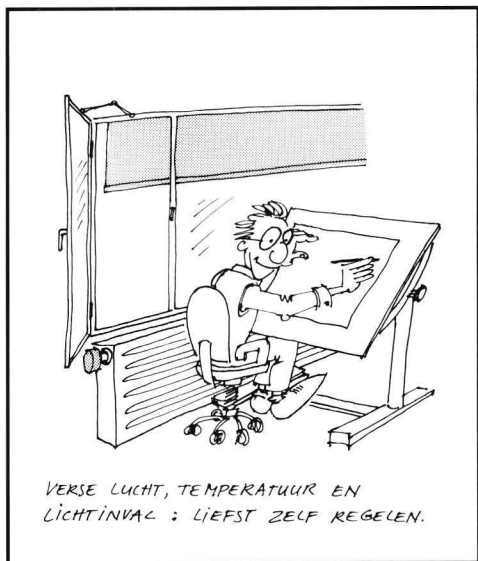
### Schoonmaak en onderhoud

Filters en kapotte luchtroosters moeten regelmatig worden vervangen. De kanalen van airconditioningsinstallaties moeten regelmatig en goed worden schoongehouden en zonodig ontsmet. In veel gebouwen wordt dit niet gedaan. Misschien stellen deze systemen wel te hoge eisen, waar het onderhoudsbudget van de meeste organisaties niet op berekend is.

### Afwisseling gewenst

De mens is erg gesteld op afwisseling. Een omgeving die onze zintuigen te weinig

prikkelt, vinden wij niet prettig. Daarnaast willen wij het idee hebben dat wij invloed hebben op onze omgeving, waaronder het klimaat. En het resultaat van technische klimaatbeheersing is juist een gebrek aan afwisseling en eigen invloed op die omgeving.



Daarom verdienen bijvoorbeeld ramen die mensen zelf kunnen openen de voorkeur boven technische luchtbehandelingsinstallaties.

Recent onderzoek heeft uitgewezen dat ook in hoge gebouwen gebruik gemaakt kan worden van gevelopeningen. Bij gebouwen van meer dan 10 verdiepingen moet dan wel extra aandacht besteed aan de vorm en uitvoering van die ventilatieopeningen.

Het zelf kunnen openen van ramen geeft nog niet voldoende eigen invloed op de omgeving. Ook zelf de verwarming laag of hoog kunnen zetten en de zonwering kunnen laten zakken is wenselijk.

### Toekomstmuziek

Uit dit hoofdstuk blijkt opnieuw dat met een kantoor nogal wat mis kan zijn. En het werken in een gebouw met veel "negatieve elementen" leidt wellicht eerder tot klachten over het werk dan een "gezond gebouw". Maar voordat iedereen een gezond kantoor heeft waar het aangenaam toeven is, zal de zon nog vele malen onder gaan.



## 5 ACH, WEL AARDIG OM TE ZIEN ...

---

### *Over verlichting en uitzicht*

---

*Wie goed oplet, zal zien dat het verlichtingsniveau in het hele gebouw vaak overal hetzelfde is. In elke ruimte hangen dezelfde lampen, met dezelfde lichtsterkte en dezelfde lichtverdeling. Waarschijnlijk denkt een meerderheid: "zolang ik maar kan zien wat ik doe, vind ik 't wel best". Maar zo eenvoudig komen wij er niet vanaf. Wanneer geen of weinig aandacht wordt besteed aan de verlichting en het uitzicht van kantoorruimten, zal ook dit onze werkprestaties verlagen en tot klachten leiden.*

### VERLICHTING VAAK VERWAARLOOSD

Het menselijk oog kent een enorm aanpassingsvermogen, zelfs bij weinig licht kunnen wij nog redelijk waarnemen. Daardoor zullen mensen niet snel klagen over de verlichting van hun werkplek. Helaas krijgt een goede verlichting dan ook maar weinig aandacht. Toch is het niet terecht om de werkplekverlichting "sluitpost van de begroting" te maken, want een onjuiste verlichting kan behalve hoofdpijn (en op de lange duur ook oogklachten), ook veroorzaken dat mensen eerder fouten maken, bijvoorbeeld gegevens verkeerd aflezen. Bovendien werkt slechte verlichting een slechte werkhouding in de hand.

#### Elke werkplek aangepast verlicht

Extra bureaulampen bijvoorbeeld als aanvulling op de algemene verlichting, zijn beslist geen overbodige luxe. Daarnaast is het zaak dat elke werkplek vrij blijft van hinderlijke spiegelingen. Met de leeftijd van de werknemers moet ook rekening gehouden worden (ouderen hebben meer licht nodig).

Het gaat er dus om dat de hoeveelheid

licht niet te laag maar ook niet te hoog is, dat het licht aangenaam verdeeld is en dat reflecties wegblijven. Elke werkplek heeft dan eigenlijk een aangepaste verlichting nodig. Dit wordt niet bereikt door een heel gebouw op dezelfde manier te verlichten. Beter is juist de verlichting individueel instelbaar te houden. Dan kan iedereen lampen aan of uit doen wanneer dat wenselijk is, zonder het werk van collega's te hinderen.

#### Kleine details

Over verlichting bestaan normen die aangeven hoe "sterk" de verlichting minimaal moet zijn bij bepaalde activiteiten. Dit zijn strenge normen, in de praktijk is voor gewoon kantoorwerk een verlichtingsniveau van 500 lux voldoende (lux is de eenheid voor verlichtingssterkte, zie de illustratie). Maar wie kleine details moet zien, zoals bij tekenwerk, heeft een veel hoger verlichtingsniveau nodig: 1.000 lux. Bij beeldschermwerk daarentegen is juist een lager verlichtingsniveau van ongeveer 300 lux prettig. Het NIA geeft een verlichtingswijzer uit, waarmee men het aanwezige licht kan beoordelen en bepalen wat de meest wenselijke lichthoeveelheid is in een bepaalde situatie. Daarbij houdt deze verlichtingswijzer rekening met het aan-

wezige contrast, wat een belangrijke verlichtingsfactor is.

### Contrast vaak te hoog

Ondoordachte kantoorverlichting kan makkelijk tot te grote contrasten leiden. Liefst bij de inrichting al, wordt door juiste materiaal- en kleurkeuze en van de keuze van afwerking van wanden, vloer en meubilair al rekening gehouden met te verwachten contrasten. Zeker bij teken- en beeldschermwerk zijn harde schaduwen, hoge contrasten en spiegelingen uit den boze. Bij een te hoog contrast tussen bijvoorbeeld werkblad, omgeving (muren, vloer), beeldscherm en tekst, moet het oog zich steeds aanpassen aan grote verschillen tussen licht en donker. Deze continue aanpassing leidt tot oogklachten en hoofdpijn.

## VERLICHTING BEELDSCHERMWERKPLEK

In hoofdstuk 3 kwam reeds ter sprake dat de inrichting van een beeldschermwerkplek sterk afwijkend kan zijn van het "standaardbureau". Maar niet alleen die inrichting, ook de verlichting bij beeld-



schermwerk hoort anders te zijn dan de verlichting voor lees-, schrijf- of praatwerk. Juist die verlichting blijkt in de praktijk vaak niet in orde. Overigens is beeldschermwerk niet schadelijk voor de ogen, wel vermoeiend, afhankelijk van de verlichting en de tijd die men aan het beeldscherm gekluisterd zit.

### Spiegelingen

Zo levert een te fel verlichte ruimte bij beeldschermwerk problemen op: lichte objecten (lampen, ramen) weerspiegelen dan meestal op het scherm. De helderheid van scherm en omgeving wijken vaak sterk af en ook dat is vermoeiend voor de ogen. Dit brengt veel mensen ertoe het overige licht in de ruimte te temperen, wat echter niet de goede oplossing is.

Wie beeldschermwerk verricht, wordt vaak moe en gehinderd door vals, gereflecteerd licht op het scherm. Bovendien treedt juist bij beeldschermwerk vaak grote contrastvariatie op. Zo hebben de meeste beeldschermen nog een donkere achtergrond met lichte letters. Gedrukte teksten zijn juist wit-met-zwarte-letters en de omgeving rond het beeldscherm is vaak ook licht (muren, ramen). Staat het toetsenbord daarbij op een donker werkvlak en heeft de vloer daaronder wéér een afwijkende "kleur", dan zullen de ogen heel wat keren per minuut moeten omschakelen naar een ander contrast. Vermoeidheid is het gevolg.

### Beeldscherm: hoe opstellen?

Plaats beeldschermen om reflectie te vermijden nooit tegenover een raam en om contrast te vermijden ook niet vóór een raam. De enige juiste plaatsing is dus loodrecht op de ramen. Mensen werken het liefst zo dicht mogelijk bij een raam, helaas is dat voor beeldschermwerk dus niet aan te raden. Tracht de afstand tot het raam groot te houden, liefst minimaal drie

meter. Lukt dat niet, dan kunnen goede zonwering, luxaflex of lamellen ook helpen. Lichte lamellen vormen overigens nog steeds een groot, licht oppervlak en zorgen dan toch voor een ongewenst groot contrast.

Muren met grote reflectiefactoren moeten worden vermeden, tenzij juist een "paperwhite" scherm gebruikt wordt: zwarte letters op een lichte achtergrond.

Om reflectie van TL-buizen tegen te gaan, moeten deze recht boven of achter het beeldscherm hangen en daarbij parallel met het werkblad zijn. Tip: beweeg een spiegeltje plat over uw beeldscherm, dan ziet u waar eventuele spiegelingen vandaan komen. Er bestaan overigens speciale TL-buisarmaturen die weerkaatsing verminderen.

### In kleur denken

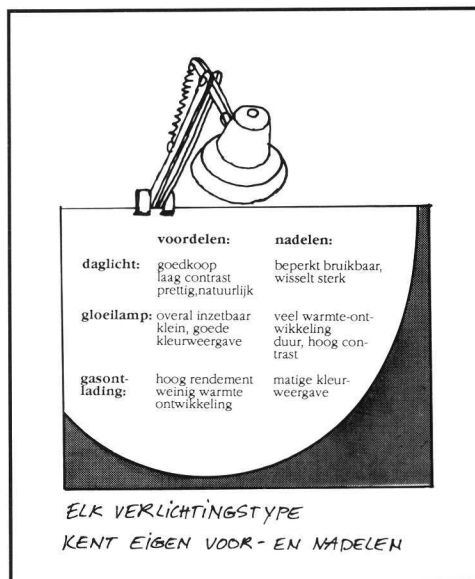
Het vermijden van contrasten heeft ook te maken met de kleuren in de werkomgeving. Bij het kiezen van de kleuren bij de kantoorinrichting moet dus al bedacht worden waar beeldschermwerk gaat plaatsvinden en welk type beeldschermen gebruikt gaan worden. Dat helpt mede klachten voorkomen.

Ook de keuze van materiaal en de aard van het oppervlak spelen een belangrijke rol bij de mate waarin reflectie optreedt. De reflectiefactor van een glimmende zwarte plaat is groter dan dezelfde plaat maar dan van gematteerd wit.

Bij intensief beeldschermwerk kunnen de ogen zelfs bij een goede verlichting toch vermoeid raken. Wie daar last van heeft, kan een speciale bril nemen die de inspanning van het oog zo klein mogelijk maakt bij de - meest ideale - leesafstand van 50 cm tussen oog en scherm.

### BELANG VAN DAGLICHT

Hiervóór is stilgestaan bij het belang van een aangepaste verlichting door goed ge-



bruik van kunstlicht. Maar ook ruime inval van buitenlicht en een goed uitzicht dragen bij aan een productief werkklimaat.

### Zon kijkt naar binnen

Daglicht wordt door mensen verreweg het plezierigste licht gevonden. Zonder daglicht voelen wij ons afgesloten van de buitenwereld. Daarom zijn ramen essentieel voor elke kantoorruimte. Daglicht heeft een hoge lichtopbrengst (hoge luxwaarde), is goedkoop en levert weinig warmte, zolang rechtstreekse zonnestrallen maar vermeden worden. Waar de zon ongehinderd naar binnen kan schijnen, is zonwering dan ook verplicht (ook om verblinding te voorkomen).

Het licht dat van buiten komt is helaas niet altijd voldoende om de werkruimte goed te verlichten. Aanvulling met kunstlicht is vaak nodig. Je zou met kunstlicht het daglicht volledig kunnen vervangen, maar dat is niet prettig voor mensen. Onder andere ons bioritme, de ingebouwde menselijke klok, raakt dan verstoord. Kunstlicht is al-



tijd hetzelfde, terwijl daglicht varieert: de zon verschuift elk uur en heeft 's ochtends een andere kleur als 's avonds, valt 's winters onder een andere hoek naar binnen als 's zomers. Komende en gaande wolken zorgen voor een afwisselend schaduwspel. Zodoende komt daglicht tegemoet aan onze behoefte aan afwisseling.

### Uitzicht verplicht

Gebrek aan, of het ontbreken van uitzicht bij kantoorruimtes, wordt als zeer negatief ervaren. De wet stelt voor kantoren de aanwezigheid van ramen verplicht. Het raamoppervlak moet minstens 5% (1/20 deel) van het vloeroppervlak zijn. Iedere kantoorruimte moet dus een raam hebben met uitzicht op de buitenwereld, uitzonderingen daarop zijn onwettig.

Mensen hebben voorkeur voor een uitzicht vanaf lage hoogte dat behalve wat groen ook de horizon en een stukje hemel in beeld brengt. Een kantoor op grote hoogte is minder geliefd dan een laag kantoor en ver van een raam werken brengt mensen er vaak toe hele namaaklandschappen op te hangen.

### Gekleurde glazen kolossen

De laatste jaren zijn veel "glazen kolossen", soms met gekleurd glas, neergezet. Al ziet dit er misschien fraai uit, voor de gebouwbewoners is het niet altijd prettig. Gekleurd glas kan de buitenwereld minder kleurig en somberder maken en is daarom niet geliefd. Een andere eigen-

schap van moderne, zogenaamde compacte kantoren, is dat niet langer alle ruimtes aan de buitengevel grenzen. Kantoren "aan de binnengevel" moeten licht- en luchttoevoer krijgen via allerlei glazen constructies, meestal koepels, serres of atria. Krijgt iemand in zo'n ruimte voldoende daglicht? Mag je van "uitzicht" spreken als je slechts een binnenplaats kunt zien? Bovendien kunnen grote raamoppervlakken een soort broeikas effect veroorzaken, zodat weer een koelinstallatie nodig is met alle bijkomende nadelen. Architecten en projectontwikkelaars behoren vóóraf rekening met te verwachten nadelen te houden. Helaas komt dat nog te weinig voor.

### Arbeidsomstandigheden op de tekentafel

Maar het is ireréel te verwachten dat elk kantoor direct aan alle wensen gaat voldoen. Wel kan bij nieuwbouw of herinrichting veel gewonnen worden door rekening te houden met de informatie uit dit en ook de volgende hoofdstukken. Nu is het nog zo dat architecten en opdrachtgevers onvoldoende weet hebben van "ziekmakende" gebouwen en de eisen aan verlichting en inrichting. Nog steeds verrijzen kantoorkolossen die hun bewoners onnodig met gezondheidsklachten opzaden en werkgevers met verminderde produktiviteit en verhoogd verzuim. Hopelijk komen er ooit bouwbesluiten en -verordeningen die verplichten uit te gaan van "gezonde" bouwkenmerken.

# 6 BELLEN MET Z'N TIENEN TEGELIJK

## Over geluidshinder en kantoorinrichting

Iedereen kan zich wel iets voorstellen bij lawaaidoofheid door het jarenlang werken in een industriële omgeving. Kantoorwerk zal niet snel gehoorschade tot gevolg hebben, maar toch kan het geluidsniveau zo hoog zijn dat het werk eronder leidt. Het gaat dan om geluidsbronnen die ons irriteren, vermoeien en onze concentratie verstoren. Irritant geluid beïnvloedt behalve ons humeur ook de bloeddruk. Wie dit probleem wil aanpakken, komt al gauw op het terrein van de inrichting van de kantoorruimte. Ook daarover is het een en ander te zeggen.

### HINDERLIJK GELUID

Je mag hopen op kantoor zonder stemverheffing te kunnen spreken en telefoneren. Al te vaak echter word je daarbij gestoord door:

- automatiseringsapparatuur (printers, computerventilatoren);
- copieerapparaten;
- airconditioning en raamventilatoren;
- telefoons;
- buitengeluiden (verkeer bijvoorbeeld).

### Wanneer te veel?

Gelukkig komt echte herrie op kantoor nauwelijks voor. Geluid is schadelijk voor het menselijk gehoor wanneer het gemiddelde geluidsniveau boven de 80 decibel dB(A) ligt. Lagere geluidsniveaus zijn dus niet schadelijk, maar wel hinderlijk en storend. Zo is bij een geluidsniveau tussen 45 en 60 dB(A) creatief werken niet goed mogelijk en gesprekken slechts beperkt mogelijk. Tussen de 60 en 75 dB(A) worden eenvoudig denkwerk en complexe handelingen sterk bemoeilijkt. Schreeuwen is nodig voor verstaanbaarheid en werkt weer lawaai-verhogend, de irritatie is groot en leidt snel tot stress.

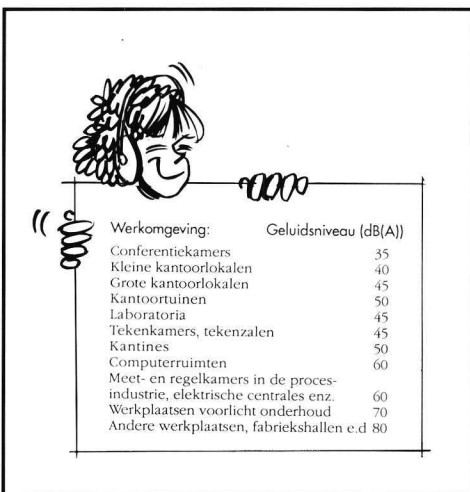
### Aanpassen aan werk

Het scheelt dus nogal welk werk er gedaan wordt. De tabel hiernaast geeft aan hoe hard het omgevingsgeluid mag zijn bij verschillende werkzaamheden.

Elke storende geluidsbron vraagt om een andere aanpak. Zo kan dubbele beglazing de overlast door geluiden van buiten aanzienlijk beperken. Hier volgen andere suggesties.

### Computers

Vooral oude beeldschermen produceren



Werkomgeving:	Geluidsniveau (dB(A))
Conferentiekamers	35
Kleine kantoorlokalen	40
Grote kantoorlokalen	45
Kantoorruïnen	50
Laboratoria	45
Tekenkamers, tekenzalen	45
Kantines	50
Computerruimten	60
Meet- en regelkamers in de proces-industrie, elektrische centrales enz.	60
Werkplaatsen voorlicht onderhoud	70
Andere werkplaatsen, fabriekshallen e.d.	80

vaak een hinderlijk hoge pieptoon. Bij de aanschaf moet worden gelet op een maximaal niveau van 45 dB(A). Ook computerventilatoren geven een irritante, constante ruis. Hopelijk komen er binnenkort computers op de markt waarvan "het te koelen gedeelte" apart is te plaatsen, bijvoorbeeld in een andere ruimte.

### Printers

Matrix- en margrietprinters zijn behoorlijk lawaaiig. De beste oplossing is bij vervanging de geluidarme laserprinter te nemen. Altijd moet de printer in een aparte ruimte worden geplaatst of worden voorzien van een geluiddempende kap. Gebruik printers - ook om de collega's te ontzien - als het kan zoveel mogelijk tijdens bijvoorbeeld de lunchpauze. Zijn oudere printers lawaaiig, moderne laserprinters verspreiden gassen (die overigens binnen redelijke tijd weggeventileerd horen te zijn).

### De airconditioning

Het geruis van airconditioning moet beneden de 40 db(A) blijven. Vóór de installatie van het systeem moet daar zekerheid over bestaan. Technisch zijn veel stillere systemen mogelijk, hoewel het in veel gevallen andere hinderlijke geluiden van buiten of van collega's kan maskeren.

### Copieerapparatuur

Copieerapparatuur, zeker als deze regelmatig gebruikt wordt, is taboe in een werkruimte. Niet alleen geven ze geluidsoverlast, ook produceren ze veel warmte en ongezonde gassen (zie hoofdstuk 4). Daarom hoort copieerapparatuur in een aparte, goed geventileerde ruimte.

### De telefoon

Vooraf in de grotere kantoorruimten geven telefoongesprekken nogal eens overlast. Eigenlijk moet hiermee bij de inrichting reeds rekening worden gehouden.

Tussenoplossingen zijn verder uit elkaar gaan zitten of scheidingswanden plaatsen.

### Akoestiek: nagalm beperken

In kale kamers galmt geluid na. Dit is ook irritant en moet gedempt worden. Dit kan door wanden en plafond met absorberend materiaal te bekleden en eventueel extra geluiddempende schotten aan het plafond te hangen.

### Variatie wenselijk

Het is niet de bedoeling kantoorruimtes volkomen stil te krijgen. De mens heeft geluiden juist nodig als informatie over de omgeving. Geen of te weinig afwisselend geluid is net zo irritant en concentratieverlagend als te veel of storend geluid. Vertrouwde, niet hinderlijke geluiden beïnvloeden onze stemming positief.

## OPTIMAAL INGERICHT

Uit dit hoofdstuk (en ook het vorige hoofdstuk) zou je de indruk krijgen dat met de bestaande kantoren vreselijk veel mis is. Dat is helaas soms inderdaad zo. Gelukkig zijn sommige verbeteringen eenvoudig uit te voeren, een aantal daarvan is reeds genoemd. Andere problemen vragen om wat ingrijpender aanpak, zoals de indeling van een gebouw voor kantoorgebruik. De mens met zijn eisen en behoeften hoort daarbij centraal te staan en de inrichting van het kantoor hoort daarvan uit te gaan. Maar een optimale inrichting zal in de praktijk meestal pas te bereiken zijn na nieuwbouw of ingrijpende interne verhuizingen. Je mag hopen dat er dan een architect en/of adviseur wordt geselecteerd die bereid is met de behoeften van de werkende mens rekening te houden.

### Veranderende inrichtingseisen

Hoeveel plaats is nodig om te zitten, te be-

wegen, spullen op te bergen en apparatuur kwijt te kunnen? Aangezien veel kantoorwerkers het grootste deel van hun week in één ruimte verblijven, is aandacht voor de inrichting van die ruimte niet overdreven.

Vroeger kreeg iedere kantoorwerker dezelfde standaardstoel, bureau en kast. Tegenwoordig wordt het ontwerp en de inrichting van kantoren steeds meer beïnvloed door de centrale plaats die de techniek (computers, beeldschermen, printers) heeft ingenomen in het kantoor. Dit stelt nieuwe eisen aan een ergonomisch verantwoorde inrichting van de kantoorwerkplek.

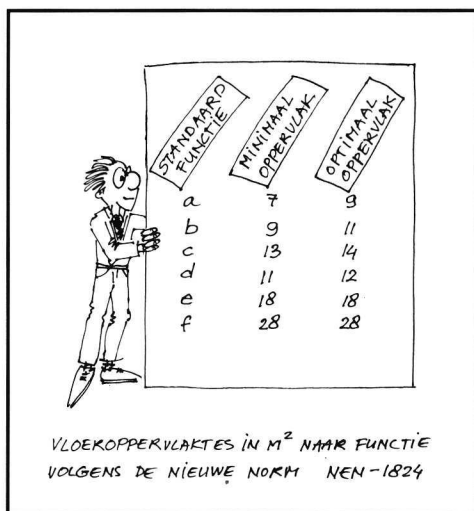
### Ruimte naar functie

Voor de minimumafmetingen en -hoogtes van kantoorruimten verwijst het Veiligheidsbesluit Restgroepen naar de nieuwe NEN-norm 1824: "ergonomische aanbevelingen voor de afmetingen van kantoorvertrekken". Deze norm onderscheidt zes standaardkantoorfuncties en koppelt aan elke functie een verschillend minimaal en optimaal vloeroppervlak (zie de figuur hiernaast).

Functie a betreft voornamelijk telefoon- en archiefwerk. Voor functie b geldt als criterium dat een beeldschermopstelling nodig is. Vanaf functie c is overlegruimte nodig en bij functie d, voornamelijk beleids- en advieswerk, is het criterium zowel beeldschermgebruik als regelmatig overleg met anderen.

Functie e is een leidinggevende van kantoormedewerkers met beleidsadviesfuncties. Functie f betreft representatieve functies met bestuurlijke verantwoordelijkheden.

Wij bevelen sterk aan om minstens de optimale waarden aan te houden en liefst nog meer. Alleen dan ontstaat voldoende ruimte voor telefoneren, bewegen, vertrouwelijk overleg, ergonomisch verantwoorde beeldschermopstelling en voor planten en persoonlijke spullen.



Als in een ruimte extra beeldschermen, printers of andere apparatuur wordt geplaatst, is al snel 1 à 3 m<sup>2</sup> extra ruimte nodig. Te weinig beschikbare ruimte mag niet als excuus gelden voor te krappe behuizing; past alles er niet meer verantwoord in, dan moet voor het gebrek aan ruimte een andere oplossing gezocht worden.

Los van deze oppervlakte-indeling naar functie, mag een kantoorvertrek nooit kleiner zijn dan 12 m<sup>2</sup>. De hoogte moet minimaal 2,60 m zijn, 2,70 m verdient de voorkeur, maar bij grotere ruimtes (vanaf 150 m<sup>2</sup>) is ook dat te laag.

### Gerust ietsje meer

De genoemde maten zijn inclusief loopruimte. Deze loopruimte moet minimaal 75 cm breed zijn. Gebruiken meer personen één ruimte, dan moet de loopruimte minimaal 90 cm breed zijn. Wat ons betreft mag het gerust ietsje meer zijn. Deze afmetingen zijn immers slechts een wettelijk minimum, daarmee is niet meteen een optimale situatie bereikt.

### Klassiek cellenkantoor

De meeste Nederlandse kantoren zijn 35

klassiek ingedeeld: een centrale gang met aan weerszijden kamers met een standaardafmeting. De voordelen van dit zogenaamde cellenkantoor zijn de privacy (zelden meer dan twee personen op één kamer) en het zelf kunnen regelen van verlichting en verwarming. Maar nadelen zijn er ook: onder meer weinig uitbreidingsmogelijkheden wanneer extra apparatuur geplaatst wordt.

### Kantoortuinen op hun retour

Als reactie op dit cellenkantoor ontstond de kantoortuin of het landschapskantoor. Een grote ruimte (soms wel 1.000 m<sup>2</sup>) waar mensen naar functie en afdeling ingedeeld worden om een optimale samenwerking te bevorderen. De nadelen van de kantoortuin blijken in de praktijk toch niet altijd op te wegen tegen de voordelen. Veel kantoortuinbewoners klagen over gebrek aan privacy, geluidshinder, tocht en het niet individueel kunnen regelen van klimaat en lichtsterkte.

## NADENKEN OVER INRICHTING

Wij vinden het normaal over de inrichting van ons woonhuis goed na te denken en bereiden dit vaak op papier voor. Waarom doen wij ditzelfde niet voor onze kantoorruimte? Bij een reorganisatie, verhuizing of verbouwing is het belangrijk de gebruikers zelf op tijd te betrekken bij de inrichting van hun werkplek. Laat iedereen zelf zijn of haar wensen kenbaar maken op een tekening. Dat voorkomt klachten en problemen achteraf.

### Persoonlijke verzorging

Niet alleen aan de inrichting van de werkruimtes zijn eisen te stellen, ook de rest van het gebouw moet aan bepaalde minimum-eisen voldoen.

Als in een kantoor minder dan tien mensen werken, is een toilet en een urinoir



voldoende. Werken er meer personen, dan zijn gescheiden toiletten voor mannen en vrouwen verplicht. Bij elk toilet moet een wastafel zijn.

### Kantine en rustruimte

In kantoren met meer dan tien werknemers moet een kantine zijn. Het is redelijk om over al of niet mogen roken in de kantine afspraken te maken. Maak bijvoorbeeld een aparte eethoek voor rokers, of spreek af dat de kantine het eerste half uur van de lunchpauze in ieder geval rookvrij blijft. Waar meer dan honderd mensen werken moet ook een rustkamer worden ingericht.

### Grijp uw kans!

Belangrijke momenten voor het bereiken van verbeteringen zijn: nieuwbouw, verhuizing of herinrichting. Ieder jaar veranderen vele kantoorwerkers van werkplek. Juist dan moet gelet worden op het regelen en beheersen van het binnenklimaat, omdat dit bijna altijd aangepast moet worden aan de nieuwe situatie. Ook zijn er juist dan meer mogelijkheden om voorzieningen te treffen die geluidsoverlast kunnen terugdringen. Vaak worden allerlei klei-

nigheidjes vergeten en blijken de thermostaat en de zonwering ineens niet meer vanuit de eigen kamer te bedienen te zijn.

### Gezond ontwerpen

Nog steeds worden grote gebouwen neergezet met kantoortuinen, zonder zonwering, met spiegelen of gekleurd glas en met ramen die niet open kunnen. Je zou zeggen dat opdrachtgevers en architecten het uiterlijk van hun gebouw voorop stellen en belangrijker vinden dan het comfort dat hun gebouw de gebruikers biedt. Na-

tuurlijk is een gebouw een belangrijk visitekaartje en daarom wordt voor dat uiterlijk fors geld uitgetrokken. Investeren in een aangename werkomgeving, die de eigen medewerkers een prettig ingerichte en verlichte werkruimte biedt met een beheersbaar binnenklimaat, mag daarbij niet achterblijven. Arbeidsomstandigheden horen niet ondergeschikt te zijn aan "een fraaie buitenkant". Vergeet niet dat zo'n fraai gebouw wellicht tot onvrede, demotivatie, verhoogd verzuim en dus lagere produktiviteit kan leiden.



# 7 LOERENDE GEVAREN IN DE KANTOORJUNGLE

## *Veiligheid en het voorbereiden op rampen*

*Kantoren lijken werkplekken waar niet veel onveilige situaties bestaan. Alledaagse risico's, zoals diverse scherpe randen en uitstekende punten, ongelukjes als vallen en uitglijden, de omkiepende ladenkast en de niet opgemerkte glazen deur, krijgen nauwelijks onze aandacht. Misschien omdat op kantoor relatief weinig ernstige ongevallen gebeuren (zie hoofdstuk 1)? Toch is ieder (bedrijfs)ongeval er één te veel. En ook brand komt op kantoor onnodig vaak voor en geeft steeds enorme schade en menselijke ellende. Brand en ongelukken zijn grotendeels te voorkomen. Voor wanneer het toch fout gaat, zijn voldoende getrainde EHBO-ers en een goed ontruimingsplan nodig. Maar daarmee moet wel geoefend worden, anders raken mensen op het beslissende moment toch in paniek.*

### ONGEVALLEN NIET NODIG

Tweederde van alle bedrijfsongevallen - zo'n 35.000 jaarlijks - ontstaat door onveilige werkplekken of door onoplettendheid. De kans op ongevallen is dus kleiner naarmate de werkplek veiliger is en de mens alerter. Voor kantoorruimtes kunnen wij de volgende adviezen geven.

- Gebruik slipvrije vloerbedekking.
- Vermijd scherpe randen of hoeken aan tafels en kasten.
- Zorg dat er geen obstakels in de gangen en loopspaden zijn, zoals contactdozen, losliggende snoeren, openstaande laden en verhuisdozen.
- Zorg dat snoeren, stopcontacten en elektrische apparaten in orde zijn.
- Houd bij de keuze van vloerbedekking rekening met het optreden van statische elektriciteit.
- Zorg dat glazen deuren op ooghoogte gemarkeerd zijn met een decoratie, opvallende handgreep of sticker.
- Hanteer scharen, briefopeners en versnipperaars voorzichtig.

### Kabelspaghetti

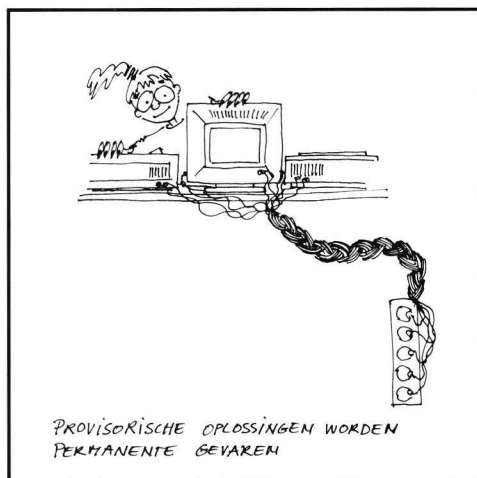
Losse snoeren over de grond zijn gewoon struikeldraden. Mensen bedenken daarom vaak de meest wonderlijke routes voor de stroomvoorziening van hun apparaten. Snoeren achter bureaus langs gelegd, kunnen gaan knellen, tegen scherpe randen kapotschuren of door stoelen overreden worden. Niet best natuurlijk, reden waarom snoeren onder de vloer of langs het plafond horen te lopen. Voor bedrading die toch over de vloer moet lopen, zijn er rubberen kabelgoten. Snoervloermatten zijn prima tijdelijke oplossingen.

Maar provisorische oplossingen veranderen vaak ongemerkt in permanente gevaren. Direct goed aanleggen en periodiek controleren van alle elektrische aansluitingen verdient de voorkeur. Verlengsnoeren moeten goed vastgezet zijn. Is er op een werkplek veel apparatuur, gebruik dan een stekkerbak die met één vastgelegd snoer naar het wandcontact gaat.

### Brandgevaar

Het gevaar van brand is bij kantoorruim-





tes allesbehalve denkbeeldig. Vooral kortsluiting leidt nogal eens tot brand. Bovendien wordt elektrische apparatuur warm en kan oververhit raken. Daarom is het verstandig na werktijd alle apparatuur niet alleen op "uit" te zetten, maar ook de stekker eruit te halen.

Binnen ieder kantoor moeten maatregelen genomen worden om brand te voorkomen of te bestrijden. Met de plaatselijke brandweer moet worden afgesproken welke maatregelen voor een bepaald gebouw nodig zijn.

## PANIEK IN DE TENT

Wie weet dat ergens brand is maar niet precies weet wat te doen, raakt snel in paniek. Kent deze persoon bovendien de vluchtwegen niet, dan wordt die paniek rampzalig. Zo iemand handelt dan niet meer rationeel maar impulsief, wat lang niet altijd het beste is. Verderop staan wij nog even stil bij het omgaan met paniek. In ieder geval is een doordacht ontruimingsplan nodig met aandacht voor duidelijke vluchtroutes.

## Vluchtwegen

40 Om bij brand het gebouw snel te kunnen

verlaten moeten er duidelijk aangegeven vluchtwegen zijn. U weet wel, met die bekende groene bordjes, die bovendien verlicht horen te zijn. Vluchtroutes moeten vrij zijn van obstakels. Hierover bestaan gedetailleerde wettelijke voorschriften. Maar ook de gemeente stelt eisen, aan de hand waarvan de plaatselijke brandweer kan adviseren.

Op de begane grond zijn ramen en deuren voldoende als vluchtroute. In gebouwen en ruimten waar meer dan 25 personen werken, moeten er altijd twee uitgangen en twee vluchtroutes zijn. Ook in kelders en op verdiepingen moeten er altijd twee afzonderlijke vluchtwegen zijn. Die vluchtwegen moeten liefst zover mogelijk van elkaar gelegen zijn.

Gangen moeten brandwerende deuren hebben. In gangen en op trappen waar onvoldoende daglicht komt, moet noodverlichting zijn. Bij brand mogen de liften nooit gebruikt worden.

Brandblusmiddelen en brand- en rookmeldingssystemen moeten jaarlijks gecontroleerd worden. Een onderhoudscontract met de leverancier is aan te bevelen. Als het personeel geacht wordt bij brand handelend op te treden met blusmateriaal of reddingsmiddelen, moet iedereen hierop wel eerst voorbereid worden.

## PLANNEN NIET VOLDOENDE

Mensen blijken niet te geloven in rampen binnen het eigen bedrijf en zijn dan ook slecht voorbereid daarop. Een preventieve aanpak ontbreekt bij veel bedrijven. Noodplannen worden niet opgesteld en nog zeldzamer is het testen van noodprocedures. Ook personeelsinstructie schiet er meestal bij in.

Weet u wat te doen bij brand? .... Wel belangrijk natuurlijk! Vandaar dat op iedere

afdeling richtlijnen en instructies gegeven moeten worden zodat iedereen weet hoe te handelen bij brand. Iedereen moet weten waar de blussers hangen, de vluchtroutes kennen en ook weten wat het noodtelefoonnummer is. Juist telefonisten blijken bij rampen vaak een cruciale rol te spelen. Zij moeten kalm blijven en direct de juiste nooddiensten waarschuwen maar ook verontruste familieleden als eersten te woord kunnen staan.

### Papieren veiligheid is schijn

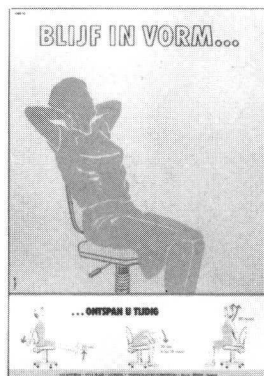
Maar met noodplannen, richtlijnen en instructies alleen ben je er nog niet. Wie denkt dat "alles geregeld is" omdat ergens plannen in een la liggen, baadt in een papieren schijnveiligheid. Daarom zijn oefeningen zo belangrijk.

Wij moeten ons realiseren dat in de praktijk waarschijnlijk alles anders loopt dan op papier bedacht is. Toch blijft het belangrijk dat vooraf over alles is nagedacht en er in ieder geval duidelijke afspraken zijn over wie wat moet doen. Het is vaak handig daarvoor een crisisteam in te stellen.

### Crisisteam

Een crisisteam maakt een draaiboek, een rampenplan en alarmeringsschema: bereiken wij snel ieder die nodig is, kennen degenen het plan, weten zij wat te doen? Weten zij wie daarna en hoe gewaarschuwd moet worden?

Zo'n crisisteam moet acuut aan de slag kunnen en ruime bevoegdheden hebben, dus zo hoog mogelijk uit organisatie komen. De teamleden mogen absoluut geen paniekhazen zijn maar altijd helder en kordaat blijven. Paniek lijkt iets ongrijpbaars, toch zijn mensen daarop vooraf te selecteren. Juist tijdens oefeningen, liefst met "zo echt mogelijke situaties" blijkt vaak wie paniekbestendig is en wie niet.



8902

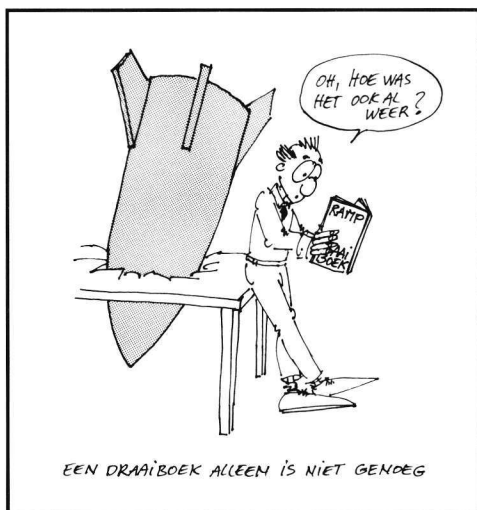


8909



9209

*Kleuraffiches als hulpmiddel bij voorlichting, te bestellen bij het NIA*



### Oefenen levensbelang

Het zijn uiteindelijk altijd mensen die een crisis moeten oplossen. En wie niet weet wat te doen, raakt in paniek. Deels is dat een gevolg van het ontbreken van goede plannen en oefeningen. Het hebben van een draaiboek levert immers slechts papieren schijnveiligheid. Zorg daarom dat mensen niet alleen de plannen kennen, maar ook getraind zijn op wat zij moeten doen. Wie vooraf nagedacht heeft over een ramp, het draaiboek kent en weet wat te doen, raakt minder snel in paniek.

### Paniek reduceren

Paniek verlamt, iemand in paniek is een gevaar voor zichzelf en voor anderen. Paniek is gelukkig te reduceren door regelmatig trainen. Door onaangekondigde alarmoefeningen ervaren mensen paniek-

emoties echt. Deze emoties kunnen snel de overhand krijgen, wat uiteraard niet de bedoeling is. Maar heb je dat al 'n keer meegemaakt in een goede simulatie, dan heb je die emoties de tweede keer beter in de hand. De derde keer raak je al nauwelijks meer van de kaart: je weet dan hoe je met paniek moet omgaan. Dit onderstreept de noodzaak van regelmatig, liefst onverwacht oefenen.

Nieuwe medewerkers moeten geïnformeerd worden over alle nood- en ontruimingsplannen. Bij elke grote wijziging binnen het gebouw of de organisatie moeten deze plannen aangepast worden. Het kan dan nodig zijn ook de samenstelling van het crisisteam te wijzigen.

### De eerste hulp

Brandpreventie, noodplannen, crisisteam, oefeningen... zijn wij nu zo ver dat wij het sein "veilig" kunnen geven? Bijna, laten wij de EHBO niet vergeten. Geoefende EHBO-ers die over het juiste EHBO-materiaal beschikken zijn van levensbelang voor iedere organisatie. Niet alleen voor de eerste opvang bij rampen, maar ook voor al die kleinere, alledaagse ongelukjes. In kantoren met meer dan 25 werknemers is minimaal één gediplomeerde EHBO-er verplicht. Voor elke groep van 25 werknemers is het raadzaam één EHBO-er extra te hebben.

Tenslotte horen EHBO-ers regelmatig te oefenen of op herhaling te gaan. Een reanimatiecursus is voor hen ook niet overbodig.

## 8 FUNCTIESAMENSTELLING IN BALANS

### Over welzijn en de gevolgen van automatisering

*Werken onder goede arbeidsomstandigheden betekent meer dan alleen veilig en gezond kunnen werken. Een acceptabele inhoud en ook organisatie van de arbeid zijn net zo belangrijk. Gelukkig breekt het besef door dat motivatie en verantwoordelijkheidsbesef van werknemers sterk afhankelijk zijn - na salariëring en status - van de manier hoe hun werk georganiseerd is. Daarover gaat dit hoofdstuk, waarbij met name "computerwerk", dat op kantoor steeds verder oprukt, aandacht krijgt.*

### WERKEN EN WELZIJN

Worden de kennis en ervaring van het personeel benut? Is afwisseling mogelijk en het werktempo te beïnvloeden? Zijn contacten met collega's mogelijk? Weet de werknemer voldoende van doel en resultaat van zijn/haar inspanningen? Waar op al deze vragen "nee" als antwoord geldt, kan het met het welzijn van de werkende mens wel eens niet in orde zijn. Dit kan tot grote problemen en verhoogd verzuim leiden, ook op kantoor.

#### Preventief

Voor alle gezondheidsbedreigende arbeidsrisico's geldt één hoofdprincipe: bestrijden aan de bron. Dat wil zeggen: probeer te voorkomen dat mensen nadeel ondervinden van hun werk door goede voorzorgsmaatregelen te nemen. Ook bij het streven naar welzijn is het essentieel preventief te werk te gaan. Alleen dan wordt voorkomen dat mensen om psychische redenen arbeidsongeschikt raken.

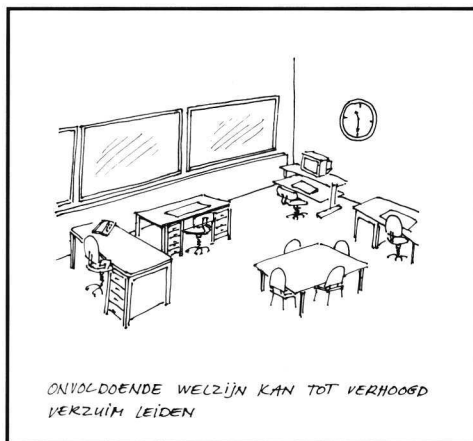
Welzijn lijkt moeilijk uit te leggen en voor te stellen. Bovendien zal iedere persoon een zelfde situatie anders beoordelen; wat voor de een wel-zijn is, is voor de ander niet-zijn. Ook de omschrijvingen in de

Arbo-Wet over welzijn zijn weinig concreet. Toch biedt deze wet richtlijnen over wat gewenst is betreffende werk en welzijn.

#### Welzijn in de Arbo-Wet: artikel 3

Nadrukkelijk stelt de Arbo-Wet dat het welzijn bij de arbeid bevorderd moet worden. Nederland is daarmee een van de eerste landen die arbeidswelzijn wettelijk regelt. Artikel 3 van deze wet vatten wij als volgt samen.

- Arbeidssituatie en taak moeten zoveel mogelijk worden aangepast aan de werknemer.



- Monotoon of kortcyclisch werk en werk waarbij de werker het tempo niet zelf kan bepalen, moet zoveel mogelijk worden vermeden.
- Werknemers moeten hun werk zoveel mogelijk naar eigen inzicht kunnen regelen en het werk moet bijdragen aan hun vakbekwaamheid.
- Het werk moet zó ingericht zijn dat werkers onderling contact kunnen hebben.
- De werkers moeten zich op de hoogte kunnen stellen van doel en resultaten van hun werk.

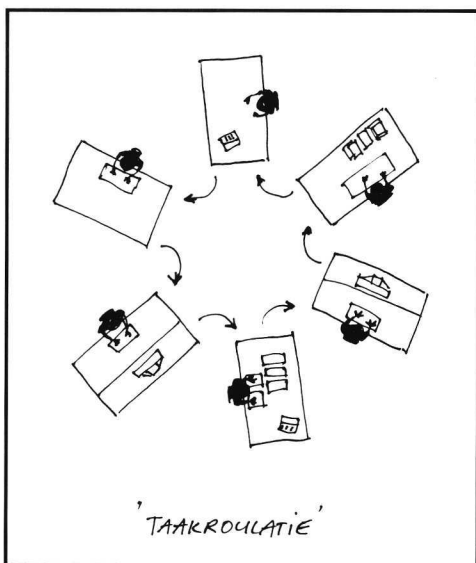


In de toekomst zullen grote bedrijven - gedacht wordt aan bedrijven met meer dan 500 werknemers - plannen moeten maken voor het uitvoeren van artikel 3. Welke taken dat zijn, staat omschreven in artikel 17 van het gewijzigde hoofdstuk Deskundige Diensten van de Arbo-Wet. Vermoedelijk zullen deze bepalingen met ingang van 1993 ingevoerd worden. In de hoofdstukken 11, 12 en 13 wordt besproken welke functionarissen hierbij betrokken kunnen zijn.

### Verlanglijstje

Deze wettelijke bepalingen over welzijn hebben veel te maken met de organisatie van het werk. Deelt een bedrijf bijvoorbeeld alle regelende en uitvoerende taken op in beperkte deeltaken, dan hebben degenen met zulke deeltaken weinig keuzemogelijkheden en kunnen slecht naar eigen inzicht handelen.

Om het in artikel 3 en 17 gestelde te bereiken bestaan de volgende mogelijkheden.



- \* Taakroulatie. Door werkers steeds wisselende taken te geven - van een gelijk niveau - ontstaat afwisseling zonder dat de bestaande taken veranderen.
- \* Taakverbreding. Een functie kan boeiender worden door taken op één niveau op andere wijze te verdelen over werknemers: iemand krijgt méér taken bij het tot stand komen van hetzelfde produkt. Uitvoerenden zullen dan minder van hun arbeid vervreemden en krijgen meer inzicht in het nut van de eigen taak. Te denken valt aan het combineren van uitvoerend werk met voorbereidende, controlerende en administratieve taken.
- \* Taakverrijking. Bij taakverrijking gaat het er om meer regelende of toezichthoudende taken in de uitvoering te integreren. Een uitvoerende krijgt zodoende meer verantwoordelijkheden.

Bijvoorbeeld planning, kwaliteitscontrole of onderhoudswerkzaamheden. Hierdoor krijgen mensen meer inzicht in het doel en de resultaten van hun inspanningen.

- \* Werkoverleg. Om zicht op doel en resultaat duidelijk te krijgen is een regelmatig werkoverleg ook een goede mogelijkheid. Artikel 16 van de Arbo-Wet stelt werkoverleg per afdeling van de arbeidsorganisatie verplicht. In hoofdstuk 12 komt het werkoverleg verder ter sprake.

## DE TAKEN VERDEELD

Bij het ontwerpen van taken moet rekening worden gehouden met de mogelijkheid tot sociaal contact met collega's. Het is belangrijk dat de mogelijkheid bestaat tijdens het werk met collega's te praten of de eigen werkplek te verlaten voor af en toe een babbel bijvoorbeeld bij de printer of het copieerapparaat.

Het welzijn heeft daarnaast ook veel te maken met de technologie. Zo kan kantoorautomatisering leiden tot ongewenste, monotone taken zoals dataverwerking.

### Ontwerpfase

Verder heeft de inrichting van kantoren ook invloed op het welzijn. Overbelasting van het lichaam is funest, maar het is ook mogelijk dat juist onderbelasting optreedt, zeker op kantoor. Daarmee moet bij het ontwerp en de inrichting van de kantoorwerkplek rekening worden gehouden, zodat de taken zo goed mogelijk aan de mens aangepast worden. Ook met de mogelijkheid tot onderlinge contacten moet al in die fase rekening worden gehouden.

### Ontwerpen en herontwerpen

Het in praktijk brengen van dit wettelijk

verlanglijstje is het makkelijkst als nieuwe taken ontstaan of oude taken worden herverdeeld. Vooral wanneer de arbeidssituatie ingrijpend wordt gewijzigd, kan reeds in de ontwerpfase rekening worden gehouden met welzijnsaspecten. Denk maar aan nieuwbouw, reorganisatie, automatisering of de start van een andere productietechniek.

Herontwerpen is nodig als een functie het welzijn onaanvaardbaar bedreigt. Met name dan is het van belang om de verdeling van taken tussen afdelingen, mensen en machines systematisch af te lopen. Dat kan nieuwe ideeën over de arbeidsinhoud van te ontwerpen functies opleveren.

### Deeltaken verdelen over mensen

Typewerk bijvoorbeeld kent verschillende fasen. Het werk moet in ontvangst worden genomen, de benodigde tijd moet vrijgehouden worden, overleg is nodig over onduidelijkheden of fouten. De tekst moet worden gecopieerd en de apparatuur (tekstverwerkers, printers, typemachines) moet worden onderhouden, storingen moeten worden opgelost. De papier- en



inktvoorraad moet steeds worden aangevuld.

Al deze verschillende deeltaken kunnen op verschillende manieren over functies, dus mensen, worden verdeeld. Afhankelijk van die verdeling levert dat voor mensen een verschillende arbeidsinhoud op. Bijvoorbeeld: contact onderhouden met degenen voor wie getypt wordt, behoort tot de taken van de chef van de typekamer. Of: beoordeling en keuze van tekstverwerkingsprogramma's behoort wel of niet tot de taken van de typistes.

### Saaï werk verdelen

De taken die iemand moet uitvoeren, hangen dus voor een groot gedeelte af van hoe het werk over de mensen is verdeeld. Wanneer er bijvoorbeeld een typekamer bestaat, zal iemand tot taak hebben het bewerken van aangeleverde teksten. Is het niet mogelijk de organisatie van zo'n afdeling te veranderen, dan is het moeilijk zulk routineus werk dat weinig variatie biedt, te verbeteren. Als men de functie van typist wil uitbreiden om deze persoon meer variatie te bieden, is dat eigenlijk alleen maar mogelijk als de typekamer wordt af-

geschaft en het typewerk wordt verdeeld over alle afdelingen.

### Welzijn beoordelen

Hoe zijn de welzijnsaspecten van kantoorwerk te beoordelen? Wij kunnen natuurlijk bezien of de werkinhoud ergens botst met artikel 3 van de Arbo-Wet. Zo zegt die wet dat kortcyclische of monotone arbeid zo veel mogelijk moet worden voorkomen. Data-invoer voldoet vaak aan deze omschrijving. Voor dit werk zouden daarom andere oplossingen moeten worden gekozen.

Maar het is ook mogelijk welzijn algemener te beoordelen. Werk, dat geen bedreiging voor het welzijn inhoudt, is werk waarbij:

- \* geen negatieve psychische belasting optreedt, dus zowel psychische overbelasting wordt vermeden, als psychische onderbelasting;
- \* mogelijkheden tot leren - het vergroten van de vakbekwaamheid - en verdere ontwikkeling bestaan.

Dit zijn twee uitgangspunten bij het beoordelen van welzijnsaspecten van kantoorwerk.

### Meningen verschillen

Toch blijft het haast onmogelijk objectieve, harde uitspraken te doen over die welzijnsaspecten. Ieder heeft daar een mening over. Op pagina 50 staat een schema dat gebruikt kan worden om negen welzijnsaspecten van diverse taken te laten beoordelen.

## KANTOORAUTOMATISERING

De komst van de computer veranderde de kantoortechnologie sterk. Je moet er niet aan denken dat je al het werk dat de computer nu slaafs voor jou doet, weer allemaal zelf zou moeten doen! Maar diezelfde computer brengt weer nieuwe na-



righeid mee: geestdodend werk komt terug in een technologisch jasje.

### De computer de baas?

De invoering van computers leidde tot allerlei nieuwe kantoorfuncties zoals programmeurs, systeemanalisten en systeembeheerders. De "boom" in de automatisering is weliswaar voorbij, toch groeit deze sector nog steeds. In 1988 werkten 650.000 Nederlanders regelmatig met computers, terwijl 80.000 mensen een specifieke automatiseringsfunctie hadden. De verwachting is dat dit tot 1993 jaarlijks met 10% zal toenemen.

### Mens en machine

De computertechnologie bepaalt in grote mate welke taken door de mens en welke door de machine worden gedaan. Om weer het voorbeeld van de typist aan te houden: is het zijn taak teksten op correcte spelling te controleren? Zo ja, kan de computer deze spellingcorrectie doen en zo ja, hoe betrouwbaar is die? Wat de computer kan, lijkt bepalend voor het werk dat overblijft voor de mens.

Langdurig werken met computers kan nadelig zijn voor de taakinhoud en enkele andere welzijnsaspecten. Zo leidden de oprukkende beeldschermen tot allerlei aanpassingen van de kantoorinrichting. Vaak bemoeilijkt dit het onderlinge contact tussen mensen. Bovendien brengt dit werk nogal wat risico's voor spieren, gewrichten en ogen met zich mee. Wie veel achter het beeldscherm zit, heeft daarom een aangepaste werkplek nodig. In hoofdstuk 3 wordt dit uitgebreid behandeld. Beter is het natuurlijk om het werk zodanig te organiseren dat elke functie in beginsel genoeg afwisseling in zich heeft.

### Dataverwerking: geestdodend

Nemen wij als voorbeeld iemand die op een bank cijfers (rekeningnummers, be-

dragen) verwerkt. Dit gaat in een razend tempo. Zo iemand lijkt een automaat die gegevens van formulieren direct vertaalt in toetsaanslagen. Data-invoer leent zich bij uitstek voor beheersing via de computer omdat die de aanslagsnelheid en het aantal fouten uitstekend kan registreren. Deze gegevens kunnen gebruikt worden bij selectie, werving en promotie.

Op dit werk valt heel wat aan te merken:

- het is monotoon kortcyclische arbeid;
- er valt niets te leren, dat de vakbekwaamheid verhoogt;
- er is geen variatie in moeilijkheid van de taken: het werk is steeds hetzelfde;
- noodzaak tot het onderhouden van contacten is er niet;
- enige vorm van zelfstandigheid is er niet, zeker niet bij elektronische beheersing van het werk.

Kortom, geen goede functie-inhoud. Bovendien loopt ook de lichamelijke gezondheid hierbij gevaar. Slechte stoelen, werktafels en verlichting en langdurig dezelfde werkzaamheden verrichten, leiden immers tot rug-, nek- en oogklachten.

## EISEN AAN COMPUTERWERK

Verbeteringen zoals korter werken en verplichte pauzes kunnen wel enige verlichting geven, maar werk zoals hiervoor beschreven blijft ongewenst. Daarom zou je aan het werken met computers de volgende eisen moeten stellen.

- Geen taken die bestaan uit eenvoudige, kortdurende (minder dan 1 minuut durende) handelingen. Indien dit niet te voorkomen is, moet dit werk afgewisseld worden met andersoortige werkzaamheden en regelmatig extra pauzes.
- De informatie op het scherm mag niet te snel achter elkaar of te veel tegelijk worden aangeboden. Er moet voldoende



tijd zijn voor het geven van reactie op informatie.

- Werktempo, werkvolgorde en werkmethode moeten zoveel mogelijk vrij gekozen kunnen worden.
- Minstens één keer per uur gelegenheid de werkplek te verlaten en enkele malen per dag kunnen overleggen met collega's, chef of klanten.
- Zelf kunnen beoordelen of het werk goed gedaan wordt en wat het resultaat ervan is.

### Andere verbeteringen

Nieuwe technologieën bieden mogelijkheden om taken als data-invoer minder slecht te maken. Zo worden gegevens tegenwoordig vaker decentraal - via bijvoorbeeld computernetwerken - veranderd en ingevoerd. Iemand die vroeger een formulier zou hebben ingevuld, dat vervolgens door een datatypist zou worden ingevoerd, zal nu vaker zelf rechtstreeks de gegevens in de computer invoeren. Data-invoer wordt zodoende een klein deel van het takenpakket van meer mensen. Vele handen maken licht werk, er hoeft niet langer één persoon te zijn die slechts dataverwerking doet. Ook het verwerken van ponsformulieren gebeurt steeds minder vaak. Thuisbankieren bijvoorbeeld verlaagt het aantal te verwerken ponsformulieren. Machines die geschreven codes kunnen lezen worden steeds "knapper", zodat ook op die manier de computer vervelende, afstompende klusjes van de mens kan overnemen.

### Effecten microcomputers

Automatisering is dan ook zeker niet altijd "slecht". Moderne software kan creativiteit, initiatief en flexibiliteit terugbrengen naar het geautomatiseerde kantoor. Want de computer neemt steeds meer het saaie, routinematige werk over van de mens. Daarvoor in de plaats krijgt de mens juist moeilijker taken die ook meer eigen

inzicht verlangen. Zo kan moderne software taken weer flexibeler en interessanter maken. Neveneffect is dat hierdoor het functieniveau hoger kan worden en dus ook hogere opleidingseisen aan werknemers gevraagd worden.

## SLAAF VAN DE COMPUTER?

Dreigt de computer de mens te gaan overheersen, iets waarvoor velen lange tijd bang waren? Zoals wij net hebben beschreven, zal dat wel meevallen. Wel moeten wij er op letten dat mensen in functies die veel computerwerk bevatten, niet worden gereduceerd tot controleur of knoppendrukker.

### Mens voert commando

De mens moet het commando blijven voeren over de computer plus de software en mag niet de volgeling worden van de techniek. Maar hoe bereik je dat de computer zich richt naar de gebruiker in plaats van het omgekeerde? Dat kan alleen met gebruikersvriendelijke, voor Nederlanders geschikte computerprogramma's. De computertaal moet begrijpelijk zijn, liefst in het Nederlands en zonder al te veel "codes voor ingewijden". Computercodes en vreemde talen schrikken vooral lagergeschoolden af. En ook het corrigeren van type- en spelfouten bijvoorbeeld, moet eenvoudig en snel te doen zijn.

In situaties zoals procesbewaking en dataverwerking waarbij mensen acht uur dagelijks afhankelijk kunnen zijn van mensonvriendelijke software, raken zij al snel overbelast of onderbelast. Overbelast als de computer hen een te hoog tempo dicteert en onderbelast waar het werk te simpel is en mensen zich gaan vervelen.

### Computers en produktiviteit

Verhoging van de produktiviteit is meestal het uiteindelijke doel van kantoorautoma-



tisering. Soms wordt dit niet bereikt. De invoering van tekstverwerkers leidde er in een organisatie bijvoorbeeld toe dat concept-teksten in een onrijp stadium worden aangeboden aan typisten, omdat het nu makkelijk is deze achteraf te verbeteren. Maar hierdoor nam de hoeveelheid typewerk, die nodig is voor een bepaalde tekst, in veel gevallen juist toe.

### Papierloos kantoor

Computergegevens worden opgeslagen op magneetbanden en diskettes. Papier zou minder nodig worden, is lange tijd gedacht. Notulen en nota's kunnen immers ook "papierloos" worden opgeslagen en naar behoefte op het beeldscherm van betrokkenen worden opgeroepen? Inmiddels blijkt dat automatisering juist tot

meer papierverbruik leidt. Nooit eerder was het zo makkelijk met één druk op de knop een grote stapel papier te produceren!

### Automatisering en dienstverlening

Veel organisaties zetten ook voor hun dienstverlening aan het publiek steeds vaker computers in. Denk maar aan baliewerk bij gemeenten en bibliotheken, waar verschillende werkzaamheden nu via de computer gaan. Ook dit heeft gevolgen voor de arbeidsinhoud: baliemedewerkers moeten nieuwe vaardigheden leren. Of hun werk daardoor beter wordt, hangt af van de manier waarop de computers worden gebruikt. Als baliepersoneel met terminals werkt die lange wachttijden hebben of regelmatig "uit de lucht gaan", is dat een bron van nieuwe belasting, zeker wanneer het druk is.

### Gebruikers denken mee

Natuurlijk gaat het niet altijd zo. Maar wat wel vaak vergeten wordt, is het vooraf raadplegen van de toekomstige gebruikers. Veel automatiseringsprojecten mislukten doordat de gebruikers vooraf niet konden meedenken. Hoe meer gebruikers betrokken worden bij de automatisering, hoe beter de kwaliteit van het systeem zal worden en des te hoger de acceptatie van de nieuwe manier van werken zal zijn. De werknemersvertegenwoordigers kunnen hierbij een belangrijke rol spelen (zie ook hoofdstuk 12).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



## 9 M'N HOOFD LOOPT OVER!

### *Wanneer de psychische belasting tot stress leidt*

Hoofdstuk 8 behandelt het welzijn en de invloed van de automatisering daarop. Welzijn heeft veel te maken met de psychische belasting die de werkomgeving kan meebrengen. Een te hoge belasting resulteert in stress, de "moderne kantoorziekte". Stress ontstaat wanneer arbeid tot overbelasting - overspannenheid - of juist tot onderbelasting leidt (denk aan acht uur per dag naar videoregistraties van bedrijfsruimten staren). Juist binnen kantoororganisaties zal de geestelijke belasting van werknemers vaak hoog zijn, te hoog soms. Waartoe leidt dat, hoe is stress te herkennen en hoe te voorkomen? Een relaxed hoofdstuk.

### WAT IS STRESS?

Iedereen heeft 't steeds maar over stress. Wordt daarmee nu oververmoeidheid, spanning of irritatie bedoeld? Stress is niet in een woord te vangen, de psychologie kent drie verschillende categorieën "stress". Elke lichamelijke reactie op prikkels uit de omgeving is een vorm van stress. En dat kunnen ook positieve prikkels zijn, zoals de spanning voor een groot feest of het ontvangen van een onderscheiding. Negatieve prikkels zijn bijvoorbeeld geldproblemen, relatieproblemen of een sterfgeval.

Wij behandelen hier verder de stress die ontstaat door te zware geestelijke belasting, het uit balans zijn van wat je aankunt en van wat je krijgt te verduren.

### Burn-out

Wie niet naar het eigen lichaam luistert en tegen beter weten in doorwerkt onder te hoge spanning, brandt op, verbruikt alle mentale en fysieke energie en raakt uitgeblust. "Burn-out" heet dat tegenwoordig. De beschreven overmatige spanningen kunnen leiden tot:

- maagzweer;

- depressies;
- hart- en vaatziekten;
- infectieziekten;
- rugklachten.

De eigen huisarts zal meestal eerst aan privéproblemen denken en pas later het verband met het werk zien.

### Volmaakt recept

Een druk leven, ontevredenheid over het



werk, spanningen thuis, veel eten, roken en drinken en nooit eens echt ontspannen, zie hier een volmaakt recept voor een flinke portie stress! Maar een beetje stress is niet verkeerd. Eigenlijk hebben wij allemaal van tijd tot tijd juist stress nodig. Daarmee houden wij onze geest weerbaar en door afwisseling tussen rust en actie, spanning en ontspanning houden wij de vaart erin. Alleen, wat voor de een aangename stress is, een amusant verzetje, kan voor de ander een nachtmerrie betekenen!

### Ieder reageert anders

De meesten krijgen al de zenuwen bij het idee "op toneel te moeten". Ook een beroepsacteur zal altijd een beetje plankenkoorts voelen, maar voor hem is die vorm van stress juist nodig om goed te kunnen acteren. Ieder mens reageert anders op geestelijke belasting, niet iedereen schiet meteen in de stress. De een raakt volledig overstuur van tien rinkelende telefoons, de ander lijdt daar totaal niet onder. Bij de een lijdt stress tot hoofdpijn, een ander raakt oververmoeid, een derde wordt ernstig ziek. Ieder lichaam en iedere geest heeft blijkbaar andere zwakke plekken

waaruit de effecten van overbelasting blijken. Als reactie op te veel stress kunnen wij ons ook anders gaan gedragen. De een wordt kortaf en bot, de ander gaat (meer) roken en drinken.

## STRESS EN HET BEROEP

De werkomgeving is vaak een bron van spanningen. Wanneer iemand het gevoel heeft dat hij of zij een situatie niet onder controle heeft, zal dat vroeg of laat tot stress leiden. Het ontbreken van mogelijkheden om zelf iets aan ongewenste situaties te doen, kan dit verergeren. Werknemers die niet kunnen meebeslissen en nergens controle over hebben compenseren dit met lagere prestaties en verhoogd verzuim.

### Eentonig werk

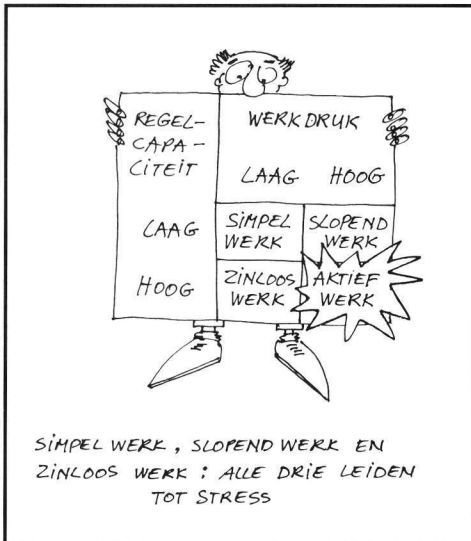
Ook waar weinig of slechte communicatie en ondersteuning bij het werk is, kan stress ontstaan. Eentonig werk en het ontbreken van afwisselend makkelijke en moeilijke taken kan iemand "in de stress doen schieten". Juist de combinatie van veeleisend werk zonder veel eigen invloed blijkt slopend.

Samenvattend: op kantoor kunnen de volgende situaties tot stress leiden:

- nemen van moeilijke beslissingen;
- eentonig werk;
- zeer geconcentreerd werk;
- werken onder grote tijdsdruk;
- slechte sfeer op het werk;
- lawaai-overlast, onprettig binnenklimaat.

### Managersziekte?

De eerste helft van deze eeuw bestond er uitsluitend aandacht voor de fysieke overbelasting door werk. Pas later kregen de psychische en sociale aspecten van de werkomgeving de aandacht. Stress door mentale overbelasting werd lange tijd ge-



zien als een typische managersziekte. Maar inmiddels is duidelijk dat stress bij alle beroepen kan optreden. Wel geldt voor de volgende beroepsgroepen een verhoogde kans op stress:

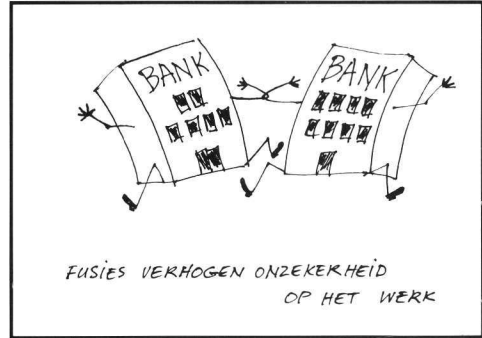
- buschauffeurs (vandalisme, agressie, discogangers, een krap tijdschema);
- politie (agressie, hoge werkdruk);
- treinmachinist (zelfmoordpogingen, vandalisme);
- (gezondheids)zorgwerkers (te hoge werkdruk, de patiënt niet meer voldoende aandacht kunnen geven, rolconflict);
- onderwijs (werkdruk, zeer "mondige" leerlingen);
- jeugdhulpverlening (hoge werkdruk, agressie);
- gevangeniswerkers (hoge werkdruk, agressie).

## OMGAAN MET STRESS

Het is al gezegd, matige stress is vaak nodig en juist gezond. Bijna ieder mens leert daarmee om te gaan. Te veel stress werkt in op de geest en uit zich op den duur lichamelijk via allerlei ziekteverschijnselen.

### Stijgende kosten door stress

Sommige onderzoekers denken dat spanningen op het werk een belangrijker oorzaak zijn van stress en ziekteverzuim dan de fysieke arbeidsomstandigheden. Bij de helft van het aantal mensen dat arbeidsongeschikt wordt verklaard, speelt stress een rol. Hoe het ook zij, overmatige geestelijke belasting brengt behalve veel persoonlijk leed ook enorme kosten met zich mee. Denk maar aan het geld voor arbeidsongeschiktheidsuitkeringen, verhoogd ziekteverzuim en produktiviteitsverlies. De kosten van stress lopen in de miljarden guldens jaarlijks en zijn stijgende. Hoe al die stress binnen de perken te houden?



### Niet onderuit zakken

Mensen die naar hun lichaam hebben leren luisteren en denken greep te hebben op hun omgeving, blijken stress beter de baas te kunnen dan anderen. Jezelf thuis uitleven, sporten, meeschreeuwen met favoriete muziek of zelf muziek maken, dat ontspant de geest. Maar onderuit zakken met pils en chips voor de buis, is geen goede uitlaatklep voor de vermoeide geest. Tot zover onze adviezen voor mensen die al met stress te kampen hebben. Belangrijker is natuurlijk de preventie van stress die door werk ontstaat. Wij kunnen hiervoor slechts enkele suggesties geven. Voor wij dat doen, staan wij even stil bij hoe het toch komt dat stress ineens zo "oprukt".

## HET MENSELIJK KAPITAAL

Een van de gevolgen van de economische crisis tijdens de eerste helft van de tachtiger jaren was een groot aantal ontslagen. Voor degenen die de dans ontsprongen nam de werkdruk steeds toe. Met name in de gezondheidszorg en het onderwijs vielen dan ook steeds meer "krachten" uit door overbelasting. Ook de fusie-, reorganisatie- en bezuinigingsgolf van de laatste jaren verhoogde de spanning en onzekerheid op het werk. Hoe overleven wij? Hoeveel extra moeten wij ons daarvoor inspannen en kunnen wij dat? Wat gebeurt er met mijn werkplek?

## Steeds jachtiger

Bovendien is de vrije tijd die wij hebben in toenemende mate "minder vrij" geworden. Dat komt doordat onze cultuur steeds jachtiger is geworden. Wij gunnen onszelf steeds minder rust en jagen van de ene activiteit naar de andere, wisselen vaker van baan en zoeken steeds nieuwe uitdagingen. Daar is misschien weinig op tegen, maar het leidt wel sneller tot stress.

## Preventie van stress

Hoe reageren bedrijven en instellingen hierop? Gelukkig wint de gedachte dat de mens het meest waardevolle van elke organisatie is, steeds meer terrein. Het blijven mensen die werken. Van die "factor mens" heeft een organisatie het meeste profijt wanneer mensen vrij zijn hun talenten zo volledig mogelijk te ontplooiën. Bedrijven die veel waarde hechten aan dit "menselijke kapitaal" zullen eerder investeren in goede arbeidsomstandigheden. Het nemen van maatregelen om te veel stress te voorkomen is een wezenlijk onderdeel daarvan. Voldoende vrijheid om de taken naar eigen inzicht te klaren is daarbij essentieel. Flexibele werktijden kunnen daaraan bijdragen. Een positieve

collegiale werksfeer scheelt ook een hoop. Wie prettig werkt, zich thuis voelt op 't werk, werkt bovendien produktiever.

## Stress en arbeidsorganisatie

Hoe moet een functie er uitzien om de kans op stress klein te houden? De volgende opsomming lijkt sterk op wat in hoofdstuk 8 is gezegd over het bevorderen van het welzijn op het werk. (Geen wonder, want waar het welzijn in het gedrang komt, is de kans op stress groot.)

- Afwisseling tussen verschillende soorten taken.
- Voldoende organisatorische taken en werkoverleg.
- Voldoende ruimte voor sociale contacten.
- Weinig monotone, steeds herhalende taken.
- Het tempo moet zelf te beïnvloeden zijn.
- Methode, volgorde en indeling van het werk moeten ook te beïnvloeden zijn.
- Er moet informatie zijn over doel en resultaten van het werk.

## Geef speelruimte

Kortom, een goede functie geeft iemand speelruimte om zelf te bepalen hoe het eigen werk het beste georganiseerd kan worden. De structuur en cultuur van de organisatie moet mensen die ruimte bieden, wat veel te maken heeft met de manier van leidinggeven. Waar de bestaande regels en organisatiecultuur het hanteren van stress bemoeilijken, worden werknemers bij hun probleemoplossing ontmoedigd. Resultaat: nog meer stress.

## Een stressmeter?

Het Nederlands Instituut voor de Preventie Gezondheidszorg (NIPG-TNO) onderzoekt onder welke omstandigheden en bij welke beroepen verhoogde kans op stress voorkomt. Want wie stress wil



voorkomen, moet eerst weten hoe stress te herkennen is. Uiteindelijk zal dit onderzoek ook een heuse stressmeter, de "Stressomat" opleveren. Dit wordt een meetinstrument speciaal voor mensen die hoofdwerk verrichten. De stressmeter kan nuttig zijn om groepen mensen en hun arbeidsbelasting met elkaar te vergelijken. Een bedrijfsarts die bijvoorbeeld op een afdeling meer stressproblemen signaleert dan op een andere, kan met die Stressomat vergelijkbare gegevens krijgen over de verschillen in belasting die daarvan de oorzaak kunnen zijn.

### **Fitness op kantoor**

Kantoorwerk betekent bewegingsarmoede:

te weinig beweging waardoor de spieren en gewrichten vastroesten, zeker bij wie naast de kantoorbaan weinig beweegt. In hoofdstuk 3 is al genoemd dat regelmatig van houding verwisselen en rekoefeningen doen belangrijk is voor mensen die zittend werken. Maar meer bewegen is ook mogelijk, zeker omdat bewegen ook de geest gezond houdt. Mensen die sporten en een goede conditie hebben zijn niet alleen minder gauw ziek maar hebben ook minder last van stress. Het inrichten van een ruimte waar voor of na het werk en tijdens pauzes gymnastiek kan worden gedaan, is daarom geen overbodige luxe. Hierbij kan de bedrijfsgezondheidsdienst of de eigen huis- of sportarts adviseren.





# 10 ZIJ VERZORGT ZEKER DE KOFFIE?

## *Positie van en extra regels voor vrouwen*

*Langzaam maar zeker verdienen ook in Nederland steeds meer vrouwen de kost buiten de deur. Maar hun arbeidspositie is niet altijd gelijk aan die van hun mannelijke collega's, vrouwen voeren toch nog meestal de lagergekwalificeerde taken uit. En juist dat zijn vaak taken die onvoldoende recht doen aan alle menselijke capaciteiten (zie hoofdstuk 8). Mede daardoor kampen relatief veel werkende vrouwen met gemiddeld hoge psychische belasting op het werk. Bovendien hebben veel vrouwen naast hun werk ook de zorg voor een huishouden. En bij zwangerschap, het geven van borstvoeding en het regelen van kinderopvang moeten zij ook extra goed kunnen organiseren. In dit hoofdstuk aandacht voor de positie van vrouwen op kantoor.*

### LAGERE FUNCTIES

In 1979 werd 27% van de kantoorfuncties door vrouwen bezet. Het gaat dan vooral om lagere posities zoals secretariële (56% vrouwen) en de administratieve functies (27% vrouwen). In de hogere regionen is het aandeel van vrouwen veel kleiner, te weten 12,4% in de professionele functies en 0,4% bij topfuncties. Het relatieve aandeel van vrouwen in kantoorfuncties is in de afgelopen tien jaar gegroeid en groeit door.

Het werk in de lagere regionen kan fysiek zwaar zijn (zie hoofdstuk 3 bijvoorbeeld) maar ook geestelijk heel belastend: het gaat vaak om eenzijdige, monotone arbeid zonder veel perspectief of leer- en ont-plooiingsmogelijkheden. Juist vrouwen hebben hiermee veel te maken, omdat zij veelal lage functies hebben. Ook zijn de kansen voor vrouwen op de arbeidsmarkt nog steeds relatief slecht. Bovendien besteden werkende vrouwen gemiddeld meer tijd aan het huishouden. (Werkende vrouwen besteden per week 18,5 uur aan het huishouden en het gezin, werkende mannen 9 uur.)

### Vrouwenberoepen en mannenberoepen

Nog altijd werken vrouwen vooral in de verpleging en verzorging, de administratieve sector, de detailhandel en de schoonmaaksector. Het werk in deze "typische vrouwenberoepen" kan zowel lichamelijk als geestelijk zwaar zijn. Vrouwen die "een mannenberoep proberen", zijn vaak snel weer verdwenen. Niet omdat zij het werk niet aankunnen, wel omdat de arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden nog vooral mannen op het lijf geschreven lijken te zijn. In deze genoemde beroepen bestaat (nog) weinig aandacht voor het verbeteren van arbeidsomstandigheden. Het lijkt wel of verwacht wordt dat vrouwen een paar jaar "aanmodderen" in een beroep en dan vertrekken, waarna een ander het komt proberen.

### Positieve actie

Hoe is die uitstroom van vrouwen tegen te houden? De regering werkt aan de stimulering van diverse maatregelen die wel "positieve actie" genoemd worden. In veel sectoren is ook al bij CAO of in rechtpositieregelingen afgesproken dat een dergelijk positief-actiebeleid in de bedrijven ge-

voerd moeten worden. Zo'n positief-actie-beleid houdt in:

- meer begeleiding en training voor vrouwen;
- goede vervangingsregeling bij zwangerschap zodat de taken van de collega's dan niet verzwaard worden;
- goede kinderopvang, aangepaste sanitaire voorzieningen, aanpassen van meubilair en gereedschap waar nodig;
- goede verlofregelingen zoals ouderschapsverlof, verzorgings- of calamiteitenverlof;
- meer promotiemogelijkheden voor vrouwen door scholing en een actief loopbaanbeleid.

Voor een goede arbeidspositie en arbeidsbescherming (denk aan zwangerschapsverlof, ongewenste intimiteiten) van vrouwen gelden aparte wettelijke bepalingen. Daarnaast kennen sommige bedrijven nog eigen regelingen. Want nu vrouwen steeds harder nodig zijn op de arbeidsmarkt, spelen kinderopvang en ouderschapsverlof bijvoorbeeld een steeds grotere rol bij de CAO-onderhandelingen.

### Met huishouden en kind?

Voor veel vrouwen blijkt het combineren van een volledige baan met een huishouden op den duur toch te zwaar. Vandaar dat veel vrouwen er voor kiezen "dan maar in deeltijd te gaan werken". En komen er kinderen, dan stoppen veel vrouwen met werken. Van de zwangere werkende vrouwen is 73% in verwachting van het eerste kind. Meer dan de helft van hen stopt na de bevalling met werken, in de administratieve sector stopt zelfs 72% van de vrouwen na de eerste bevalling.

In 1977 waren er slechts 8.000 werkende vrouwen met een kind tussen de 0 en 3 jaar, in 1985 waren dat er al 134.000. De overheid stimuleert de combinatie van ouderschap en betaalde arbeid en wil boven-

dien dat vrouwen economisch zelfstandiger worden. De zogenaamde 1990-maatregel verplicht meisjes die 18 jaar worden, voor zichzelf de kost te gaan verdienen. Bovendien vergrijsd de bevolking. Ook dit kan er toe leiden dat meer vrouwen zullen gaan (moeten) werken. De verwachting is dus dat meer vrouwen zullen gaan werken en dat zij ook minder snel weer stoppen maar vaker "tot het pensioen" zullen doorwerken.

## WERK EN REGELS AANPASSEN

Door deze stijging van het aantal werkende vrouwen zal het aantal klachten en problemen van deze groep misschien eerst toenemen. Want tot nu toe hielden veel vrouwen immers relatief snel op, of gingen minder werken zodra het werk te zwaar werd. Meer en meer zal dit omgedraaid moeten worden: de arbeidsomstandigheden moeten ook voor vrouwen zodanig zijn dat zij voltijds kunnen blijven werken, met of zonder kinderen en of ze nu een huishouden te verzorgen hebben of niet. Niet alleen een slimme meid is op haar toekomst voorbereid, een slimme werkgever is er op voorbereid meer vrouwen aan te nemen.

### Kinderopvang noodzaak

Organisaties die geen regelingen treffen voor kinderopvang, zullen daarmee problemen krijgen. Vrouwelijke personeelsleden die hun peuters nergens kwijt kunnen, gaan dan weer "afzwaaien", gaan korter werken of melden zich vaker ziek. Bekend is dat moeders korter werken dan ze eigenlijk willen, door een tekort aan mogelijkheden voor kinderopvang. Nu nog staat de kinderopvang in de kinderschoenen, maar van alle kanten worden plannen gemaakt voor betere kinderopvang. De overheid startte in 1990 met een subsidieregeling waardoor het voor bedrijven voordeliger wordt plaatsen te hu-

ren in gemeentelijke (openbare) kinderdagverblijven. Daarnaast starten steeds meer grotere bedrijven eigen bedrijfscrèches.

### Verzuim bijna hetzelfde

Het ziekteverzuim van vrouwen lijkt gemiddeld hoger dan dat van hun mannelijke collega's. Splitsen wij bijvoorbeeld de verzuimcijfers van de categorie "beambten" (zie ook hoofdstuk 1) naar geslacht, dan zien wij het volgende.

geslacht:		verzuim- percentage:	verzuim- frequentie:
MAN:	1986	8,3	1,8
	1987	8,1	1,8
	1988	8,0	1,7
VROUW:	1986	10,3	2,2
	1987	10,3	2,2
	1988	10,6	2,2

Vrouwen lijken dus vaker ziek te zijn dan mannen en gemiddeld net iets langer. Nu blijkt vooral het langdurend verzuim (langer dan 43 dagen ziek) onder vrouwen veel voor te komen. Dat komt doordat het zwangerschapsverlof en bevallingsverlof ook wordt meegeteld als "verzuim". Zou dit eruit worden gelicht, dan zal het verzuimverschil tussen mannen vrouwen vrijwel wegvallen: vrouwen verzuimen dan nog slechts ongeveer 0,8% meer en 0,2% vaker.

### ZWANGER EN ZIEK

Er wordt wel verondersteld dat zwangere werknemers veel verzuimen, maar dat is niet waar. Tot bijna de zevende maand van de zwangerschap verzuimt bijna de helft van de zwangere werknemers helemaal niet of niet meer dan gemiddeld. Tot aan zes weken voor de bevalling geldt dat nog steeds voor eenderde van hen. Wel verzuimen zwangere vrouwen die lichamelijke arbeid verrichten, anderhalf keer meer dan zwangere "hoofdarbeidsters". En zwangere vrouwen met een volledige

werkweek verzuimen ruim anderhalf keer zoveel als zwangere vrouwen met een deeltijdbaan.

### Behoeft aan aanpassing

Per jaar zijn er ruim 70.000 zwangere werknemers, 21.000 daarvan hebben een administratieve functie. Uit onderzoeken blijkt dat veel werkende zwangere vrouwen chronisch moe zijn, ongeacht of zij vooral hand- of hoofdarbeid verrichten. Daarnaast zijn zij aan het begin van de zwangerschap nogal eens misselijk, waardoor bijvoorbeeld het reizen in de spitsuren extra lastig is. Aan het eind van de zwangerschap komen ook veel rugklachten voor.

Er blijkt dan ook onder werkende zwangere vrouwen vooral behoefte te zijn aan tijdelijk aangepaste werktijden (minder uren per dag, andere begin- en eindtijden) en aan meer rustpauzes.

### ZWANGERSCHAP EN DE WET

In artikel 3 van de Arbo-Wet staat dat "bij de samenstelling en toewijzing van taken rekening gehouden moet worden met de persoonlijke eigenschappen van werknemers, zoals geslacht en lichamelijke en geestelijke gesteldheid". Dit is van belang voor zwangere vrouwen. Ook de volgende wettelijke bepalingen bieden houvast.

#### Niet ontslagen worden

Volgens het ontslagverbod mag een vrouw tijdens de periode van haar zwangerschap tot en met de twaalfde week na de bevalling niet ontslagen worden. Toch zijn er uitzonderingssituaties waarin die ontslagbescherming niet geldt, zoals wanneer de werkgever opzegt nog tijdens de proeftijd, geen zwangere sollicitanten aanneemt of een tijdelijk contract niet verlengt. In al deze gevallen is niet echt sprake van ontslag.

Niemand is verplicht de zwangerschap bij de sollicitatie of in de proeftijd te melden, wat dus een uitweg biedt. Ook hoeven vragen over zwangerschap of plannen voor kinderen niet beantwoord te worden. Pas bij de aanvraag tot zwangerschapsverlof (minimaal zes weken voor de bevalling) moet de vrouw haar zwangerschap melden.

### Ongezond werk en nachtdiensten

De Arbeidswet bepaalt dat nachtarbeid voor zwangere werkneemsters niet verboden is maar dat zij wel het recht hebben op vervangende werkzaamheden en/of overplaatsing van de nachtdienst naar de dagdienst.

De Ziektewet biedt zwangere werkneemsters de mogelijkheid het werk te stoppen "indien voortzetting daarvan als gevolg van de zwangerschap niet mogelijk is of het tot schade van de gezondheid van de moeder en/of vrucht zou leiden".

### Zwangerschapsverlof

De Ziektewet behandelt ook het zwangerschaps- en bevallingsverlof. Dit is sinds 1990 officieel 16 weken, waarbij de vrouw zelf kan bepalen wanneer zij het verlof wil laten ingaan. Dat wil zeggen zij moet minimaal 4 weken voor de uitgerekende bevallingsdatum stoppen met werken, maar mag ook bijvoorbeeld met 6 weken voor deze datum stoppen met werken. Er is dus een flexibele marge van twee weken.

### Werken en borstvoeding

Bijna de helft van de werkneemsters die na de bevalling weer gaat werken combineert dit op de een of andere manier met het geven van borstvoeding. In de praktijk blijken velen hun baby niet op het werk, maar thuis of bij een oppas te voeden. In een groot aantal gevallen passen zij hun werktijden hierop aan door bijvoorbeeld vroeger of later te beginnen of tijdelijk minder

uren te werken. Daardoor hoeft de vrouw dan minder op het werk te voeden.

### Een rustige plek

De Arbeidswet verplicht de werkgever vrouwen gelegenheid te geven de borst te geven. Daarvoor moet de vrouw in de eerste plaats tijd krijgen die wordt beschouwd als werktijd en dus moet worden doorbetaald. In de tweede plaats moet de vrouw hiervoor kunnen uitwijken naar een rustige kamer. Kan dat niet, dan kan de werkgever ook aan deze verplichting voldoen door de moeder thuis of elders te laten voeden.

Hierbij hoort eigenlijk ook de mogelijkheid dat de vrouw op het werk haar melk kan afkolven zodat zij deze dan later met de fles aan haar baby kan geven. Vrouwen moeten dan wel de gelegenheid hebben om deze melk in een koelkast te zetten. Ook hier geldt dat de werkgever een aparte ruimte beschikbaar moet stellen waar de vrouw in alle rust de melk kan afkolven.

### Ouderschapsverlof

Sinds 1991 kennen wij in Nederland een wettelijke ouderschapsverlofregeling. Deze regeling geeft ouders van jonge kinderen het recht maximaal een half jaar lang hun werktijd te bekorten tot minimaal 20 uur per week. Tijdens dit verlof wordt alleen betaald voor de uren dat men blijft werken tenzij het bedrijf hierover ruimere afspraken zijn gemaakt. AbvaKabo heeft in een aantal sectoren zoals de rijksoverheid en de gemeenten afspraken gemaakt dat dit ouderschapsverlof wél gedeeltelijk wordt doorbetaald. Tevens wordt de duur van dat verlof en/of het aantal uren dat men moet blijven werken soepeler gehanteerd.

Uit onderzoek is gebleken dat vooral jonge vaders een halvering van hun inkommen bij het opnemen van ouderschapsver-

lof een groot struikelblok vinden, terwijl jonge moeders vooral het tijdelijk in deeltijd gaan werken moeilijk vinden als dat slechts een half jaar wordt toegestaan. Zij willen liever één jaar ouderschapsverlof. Overigens wordt in de praktijk binnen de diverse overheidssectoren al druk gebruik gemaakt van het ouderschapsverlof door zowel mannen als vrouwen.

### Seksuele intimidatie

Sinds een aantal jaren is duidelijk dat veel vrouwen in hun werksituatie te maken hebben met seksuele intimidatie. Het gaat om seksueel getinte opmerkingen en lastig gevallen worden, wat door de meerderheid van de vrouwen als vernederend wordt ervaren.

Hoeveel vrouwen hiermee te kampen hebben is niet bekend. Wel bleek bij een recent onderzoek dat ruim de helft van de ondervraagde vrouwen ermee in aanraking was geweest. Meestal zijn het geen eenmalige incidenten maar herhaalde voorvallen, haast een bijna alledaagse gang van zaken.

Misbruik van macht blijkt hierbij vaak een rol te spelen, vooral waar de machtigste persoon slecht functioneert. Het voorkomen van ongewenste intimiteiten blijkt geen verband te houden met het beroep

van de betrokken vrouw, het komt bij alle beroepen voor. Wel komen ongewenste intimiteiten vaker voor wanneer vrouwen ergens voornamelijk de lage functies uitoefenen en wanneer het aantal mannen op een afdeling groter is dan het aantal vrouwen.

### Hoort dit erbij?

Vrouwen die last hebben van dit soort intimiteiten durven zich er vaak niet goed tegen te verweren. Uit angst voor represaillemaatregelen, uit angst de werksfeer te verpesten, uit angst voor truttig of gefrustreerd te worden uitgemaakt, of "omdat het er nu eenmaal bij hoort". Het aanstellen van een vertrouwensvrouw die klachten over ongewenste intimiteiten behandelt en oplost, kan voor de vrouwen al enigszins een opluchting betekenen. Dit kan via de CAO worden geregeld, maar een medezeggenschapsorgaan kan hiervoor ook het initiatief nemen.

Het aanstellen van een vertrouwensvrouw blijkt echter niet voldoende. Voor echte bestrijding van ongewenste intimiteiten is het daarnaast nodig dat er een goede klachtenprocedure is, goede voorlichting en een projectteam dat een en ander coördineert en begeleidt. De Stichting Handen Thuis heeft voor diverse bedrijfssectoren een brochure met adviezen hierover.



# 11 NAAR BETERE ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

## *Plannen en taken verdelen voor betere arbeidsomstandigheden*

*In de voorgaande hoofdstukken kwam diverse malen ter sprake dat zus een plicht is van de werkgever en dat zo een taak voor de bedrijfsarts is, terwijl het medezeggenschapsorgaan bij dit en dat kan adviseren. Hoe zit dat nu precies met die verplichtingen en verantwoordelijkheden? Wie heeft welke taken bij het werken naar betere arbeidsomstandigheden? Over deze taakverdeling en organisatie van de zorg voor arbeidsomstandigheden gaan de laatste hoofdstukken. Hoofdrospelers zijn de werkgever (zeg maar "de directie"), de bedrijfsgezondheids- en/of veiligheidsdienst, de personeelsdienst, het medezeggenschapsorgaan en de vakbond(sleden) en ook externe adviseurs.*

### DE LEIDING BLIJFT VERANTWOORDELIJK

De werkgever dient er voor te zorgen dat de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de werknemers zo goed mogelijk gewaarborgd zijn. Maar wie is "de werkgever"? In het ene bedrijf een directeur, in het andere een diensthoofd, soms een managementteam en vaak een aantal afdelingschefs. Eigenlijk zijn al deze leidinggevenden, het management, ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden voldoende aandacht krijgen en dat aan de Arbo-Wet wordt voldaan. Alle bedrijfsbeslissingen moeten daar mede op gericht zijn.

#### Personeelszaken als motor

Deze leidinggevenden zullen vaak een groot deel van deze taken delegeren. Grote "kantoororganisaties" hebben meestal een veiligheidsdeskundige die dan veel van deze taken moet uitvoeren, maar kleinere kantoororganisaties vaak niet. Dan is de personeelsdienst de meest aangewezen dienst wat betreft de arbeidsomstandigheden. Daarom brengen wij hier bij het bespreken van de plichten van de werkgever nadrukkelijk de personeels-

dienst naar voren. (De veiligheidsdienst komt in hoofdstuk 13 terug.)

#### Gezond en veilig personeelsbeleid

De personeelsfunctionaris kan de "voortrekker" zijn als het om arbeidsomstandigheden op kantoor gaat. Moet overleg daarover worden gestart of adviezen worden ontwikkeld, dan zal de personeelsfunctionaris vaak dat initiatief (moeten) nemen en het overleg voorzitten of coördineren. Van de personeelsfunctionaris mag je verwachten dat deze dit kan leiden en stimuleren en ook bewaken dat het overleg niet verzandt. De plaats en de bevoegdheden van de personeelsafdeling verschilt per bedrijf. Soms kan een personeelsfunctionaris daardoor minder bijdragen dan hier beschreven.

Wordt bijvoorbeeld de personeelsafdeling pas ingeschakeld nadat beslissingen genomen zijn, dan kunnen personeelsfunctionarissen niet in de gaten houden of plannen botsen met bestaande afspraken rond veilige en gezonde arbeidsomstandigheden. Het is beter als de personeelsdienst kan meedenken over nieuwbouwplannen, de inkoop van meubilair en materialen, de productie-organisatie en taakverdelingen.



Alleen dan helpt het personeelsbeleid bij de integratie van de arbeidsomstandigheden binnen het totale ondernemingsbeleid.

## WETTELIJKE PLICHTEN WERKGEVER

Hierna worden steeds bepaalde artikelen uit de Arbo-Wet genoemd die aangeven welke verplichtingen er voor de werkgever zijn. Vaak zal de personeelsdienst of veiligheidskundige het meest geschikt zijn om deze verplichtingen "voor de werkgever" na te leven.

Maar ook de directe chefs hebben een duidelijke taak als het gaat om het tot stand brengen van een arbeidsomstandighedenbeleid binnen de organisatie.

Alle plannen gericht op verbetering van arbeidsomstandigheden moeten inzichtelijk en controleerbaar vastgelegd zijn in een Arbo-jaarplan (artikel 4 van de Arbo-Wet). Een dergelijk Arbo-jaarplan moet (= een wettelijke verplichting) door alle organisaties met 100 of meer werknemers gemaakt worden. In een Arbo-jaarplan moet de werkgever aangeven:

- wat de doelstelling van het Arbo-beleid is, hoe en met welke middelen de werkgever deze doelstelling wil realiseren;
- hoe de verantwoordelijkheden en bevoegdheden die daarvoor nodig zijn vastliggen.

Deze plannen moeten regelmatig getoetst worden en zonodig aangepast aan de ervaring of nieuwe ontwikkelingen. Bovendien moet overleg gevoerd worden met het medezeggenschapsorgaan alvorens het plan zijn definitieve vorm en inhoud krijgt.

Arbo-jaarplannen en Arbo-jaarverslagen moeten voorzien van het oordeel van het medezeggenschapsorgaan (OR, MC, DC) opgestuurd worden naar het districts-hoofd van de Arbeidsinspectie.

## Jaarlijks verslagleggen

Bedrijven, diensten en instellingen met meer dan 100 werknemers moeten elk jaar een jaarverslag over het gevoerde Arbo-beleid geven aan de ondernemingsraad, de medezeggenschapscommissie of de dienstcommissie (artikel 10). Het is belangrijk dat het jaarverslag concrete, bruikbare informatie bevat, zoals de verzuim- en ongevals cijfers. Omdat de personeelsdienst deze gegevens heeft, zal deze dienst meestal dit verslag samenstellen. Het Arbo-jaarverslag kan overigens deel uitmaken van het sociaal jaarverslag.

Bedrijfsongevallen - ook die op kantoor - moeten overigens apart worden bijgehouden. Ernstige ongevallen en beroepsziekten moeten aan de Arbeidsinspectie worden doorgegeven (artikel 9).

## Wie doet wat?

Iedere medewerker heeft bij het uitvoeren van het werk verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Deze horen in taak- en functiebeschrijvingen vastgelegd te zijn. Werknemers met een toezichthoudende taak wat betreft het bedrijfs-Arbo-beleid, zoals chefs, moeten een nauwkeurige taakomschrijving krijgen. Daarin moeten ook hun bevoegdheden en middelen omschreven staan (artikel 31). Weer is het meestal de personeelsfunctionaris die zulke taakomschrijvingen opstelt in overleg met de directie.

Voor leidinggevendenden kan deze beschrijving inhouden:

- het toezien op de naleving van regels en voorschriften;
- het uitvoeren van periodieke inspecties;
- het doorgeven van gesignaleerde problemen en klachten;
- het geven van voorlichting en instructie over gezondheidsrisico's bij het werk;
- het rapporteren van ongevallen;
- het bespreken van problemen en klach-

ten tijdens het afdelings- of werkoverleg.

Uitvoerende werknemers moeten zich aan de voorschriften en werkinstructies houden en risico's die zij opmerken onmiddellijk melden.

## RECHT OP INFORMATIE

Niet alleen nieuwkomers, maar alle werknemers hebben recht op informatie over de gezondheidsrisico's bij hun werk. Ook moet bekend zijn wat ieder zelf kan doen om gezondheidsklachten te voorkomen. Voorlichting hierover is eigenlijk alleen zinvol als deze regelmatig herhaald wordt.

### Introductie nieuwelingen

Nieuwe werknemers moeten als onderdeel van hun bedrijfsintroductie voorlichting krijgen over gezondheidsrisico's en regels voor veilig en gezond werken. Iemand moet deze verantwoordelijkheid dragen (meestal de afdeling Personeel en Organisatie) en duidelijk moet zijn welke onderwerpen in de introductie aan de orde komen. Let er op dat iedere nieuwkomer dezelfde informatie krijgt.

### Voorlichting

De werkgever moet de werknemers goed en herhaaldelijk voorlichten over de risico's die zij op hun werk lopen en over de voorzieningen die getroffen zijn, of die getroffen moeten worden om die risico's te voorkomen of te beperken. Opnieuw zal het meestal de personeelsdienst zijn die deze taak krijgt. Jeugdige werknemers jonger dan 18 jaar moeten hierbij extra aandacht krijgen (artikelen 6 en 7). Voorlichting in kantoren moet vooral ingaan op het belang van een goede werkhouding, het juist instellen van de werkhoogte, het goed inrichten van de (beeldscherm)werkplek en omgang met computers.

AbvaKabo verwacht dat bijvoorbeeld ook dit boek gebruikt kan worden in de voorlichting aan (nieuw) personeel.

## ARBO-PLAN VOOR KANTOREN

Klimaatproblemen oplossen, verouderd meubilair vervangen, mensen motiveren tot gezond en veilig werken en goede bijscholing verzorgen, zoiets lukt niet van de ene dag op de andere. Dergelijke knelpunten moeten daarom in een meerjarenplan worden vastgelegd omdat deze anders andersnieuwen tussen de alledaagse kleinere problemen. Er moet nagedacht worden over waar het met de arbeidsomstandigheden de komende jaren naar toe moet en wat daarvoor nodig is (tijd, investeringen, deskundigheid). Een aantal zaken hoort in een goed opgezet Arbo-plan van een kantoororganisatie zonder meer thuis.

### Regelmatig overleg

Zo moet het voor iedereen duidelijk zijn op welke wijze er overleg wordt gevoerd over de arbeidsomstandigheden binnen het bedrijf. De arbeidsomstandigheden moeten in ieder geval regelmatig aan de orde komen in de volgende overlegsituaties:

- vergaderingen van directie of bestuur;
- het overleg tussen werkgever en medezeggenschapsorgaan;
- vergaderingen van afdelingschefs of diensthoofden;
- vergaderingen van leidinggevenden;
- het afdelingsoverleg of werkoverleg.

Iedere deelnemer aan het overleg kan voorstellen een bepaald onderwerp te bespreken. Een deel van de onderwerpen zal reeds vastliggen door het opstellen van vaste agendapunten zoals bespreking van ongevallen, de ziekteverzuimcijfers of het jaarverslag.

## Vooruitlopen op veranderingen

Bij het voorbereiden van nieuwbouw en andere bouwplannen, de aanschaf van nieuwe apparatuur of de herinrichting van een kantoor is het verstandig al bij voorbaat aandacht te besteden aan goede arbeidsomstandigheden. Zonder veel extra kosten kan er op de tekentafel veel gedaan worden om de arbeidsomstandigheden in het toekomstige kantoor goed te krijgen. Een probleem is dat vaak op dat moment nog niet bekend is welke werkzaamheden in het nieuwe gebouw zullen plaatsvinden (zie ook hoofdstuk 5). Zijn de toekomstige bewoners en activiteiten daarvan wel bekend, dan is het verstandig als in het nieuwbouwteam iemand zit die speciaal op de toekomstige arbeidsomstandigheden let.

## Organiseren van het werk

Bij het vaststellen van de taken voor een afdeling en de samenstelling en toewijzing van die taken over de aanwezige medewerkers, moet rekening worden gehouden met:

- de persoonlijke eigenschappen van de werknemers, zoals leeftijd, geslacht, lichamelijke en geestelijke gesteldheid, ervaring, vakmanschap en beheersing van de Nederlandse taal;
- de bijdrage die het werk levert aan de vakbekwaamheid van de werknemer;
- het zoveel mogelijk naar eigen inzicht kunnen werken;
- mogelijkheden tot contact met andere collega's tijdens het werk (alléén werken is uit den boze);
- het voorkomen van stress door monotone arbeid of te hoge werkdruk.

(Dit is een samenvatting van de eisen in artikel 3 uit de Arbo-Wet, zie hoofdstuk 8.)

## Aandacht bij inkoop

Ook inkopers hebben een belangrijke taak bij het bewaken van de arbeidsomstandigheden. Denk maar aan de inrichting van kantoren en de aanschaf van meubilair en

hulpmiddelen. Dan zijn ergonomische richtlijnen belangrijk. Bij het kiezen van bijvoorbeeld meubilair, vloerbedekking, beeldschermen en verlichtingsarmaturen moet dus niet alleen worden gelet op uiterlijk, comfort en prijs, maar ook op ergonomische aspecten. (Zie hoofdstuk 3.)

Net zo moet bij het kopen van chemicaliën (voor copieer- of schoonmaakwerk) gekozen worden voor produkten die de gezondheidsrisico's en milieurisico's zo klein mogelijk houden (zie hoofdstuk 5). Ook is belangrijk dat de gebruikers voldoende informatie krijgen over het veilig werken met die chemicaliën.

## Preventief onderhoud

Zonwering, elektrische deuren, liften, stoelen, computers, de airconditioninginstallatie en copieerapparatuur; alles moet op z'n tijd gecontroleerd worden en heeft regelmatig een onderhoudsbeurt nodig. Als de eigen technische of onderhoudsdienst er niet aan toe komt, kan het onderhoud uitbesteed worden. Alarmsystemen (zoals brand- en rookmelders en blusmateriaal) moeten ook regelmatig getest worden.

## Gedragsregels

Soms zijn algemene gedragsregels nodig om onveilige situaties te voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan rookverbod of "open vuur"verbod in bepaalde ruimten, het schoonhouden van de werkplek en het vrijhouden van nooduitgangen. Zijn zulke gedragsregels eenmaal opgesteld, dan moet ook worden afgesproken wat er gebeurt als iemand zich niet aan de regels houdt. Krijgt iemand dan een donderpreek of wordt er gevraagd naar de reden van het afwijken van de regels?

## DE VINGER AAN DE POLS

Ook al probeert het bedrijf door een

goede preventieve aanpak problemen zoveel mogelijk te voorzien en te voorkomen, toch zullen er in de praktijk wel eens dingen mis gaan. Om die zo snel mogelijk op het spoor te komen moet een goed informatiesysteem zijn opgezet. Het hele bedrijf profiteert ervan wanneer problemen goed en snel worden opgespoord.

### Een informatiesysteem

Zo'n systeem om de vinger aan de pols te houden kan er als volgt uit zien:

- periodieke afdelingsinspecties waarbij in ieder geval de verantwoordelijke persoon betrokken is. De opzet van zo'n inspectiesysteem kan verzorgd worden door medewerkers van de deskundige diensten (zie hoofdstuk 13), maar ook door externe instanties. Zo heeft het NIA een zelfzorgprogramma, het Inspectie-Plus-Pakket, waarvan een speciale versie bestaat voor kantoren;
- werkplekonderzoek om bepaalde arbeidssituaties diepgaand te analyseren naar aanleiding van geconstateerde klachten of verzuimcijfers. Afhankelijk van de situatie en het soort klachten kan gelet worden op ergonomische, arbeidshygiënische, veiligheidskundige of arbeidsorganisatorische problemen;
- nieuwe werknemers moeten voor zij in dienst komen meestal medisch gekeurd worden. Maar het kan ook wenselijk zijn (een deel van) de werknemers regelmatig te laten onderzoeken door de bedrijfsarts, een zogenaamd "periodiek bedrijfsgeneeskundig onderzoek". Zowel voor de werknemer als voor het bedrijf kan zo'n keuring een tijdig signaal zijn dat er iets mis is;
- het registreren en analyseren van zowel ongevallen als ziekteverzuim (waaronder ook beroepsziekten) is wettelijk verplicht. Gelukkig maar, want alleen zó zijn de oorzaken van ongevallen, ziekten en ander verzuim op te sporen.

## WAT LEVERT HET OP?

Wij hebben nu aandacht gevraagd voor een gezond en veilig personeelsbeleid, het opstellen van verslagen, het maken van meerjarenplannen, het regelmatig voorlichten van alle werknemers en het opzetten van een informatiesysteem. Veel van deze activiteiten zijn wettelijk verplicht, andere zijn "slechts" voorbeelden van goede bedrijfsvoering. Hoe dan ook, al deze inspanningen kosten geld en tijd. Wat levert die extra aandacht voor arbeidsomstandigheden op?

Uit een nauwkeurige vergelijking van de kosten en opbrengsten van investeringen in de arbeidsomstandigheden blijkt vaak dat die verbetering van de arbeidsomstandigheden binnen enkele jaren terugverdiend wordt doordat verzuim, produktieverlies en personeelsverloop afnemen. Mensen kunnen beter werken en meer presteren door te investeren in hun arbeidsomstandigheden.

### Onmisbaar onderdeel

Ieder die verantwoording draagt voor de zorg voor goede arbeidsomstandigheden, stuit vroeg of laat op de kosten daarvan.

De hoeveelheid geld die beschikbaar is, zal bij overheidsdiensten vaak geringer zijn dan in het bedrijfsleven. De kosten van de zorg voor goede arbeidsomstandigheden horen in ieder geval thuis op de jaarlijkse begroting. Niet als aparte post "Arbokosten", want de zorg voor arbeidsomstandigheden hoort niet iets "extra's" te zijn, maar een onmisbaar onderdeel van de normale bedrijfsvoering.

### Deskundigen huren

Tot zover een beschrijving van alle taken en plichten van de werkgever. Het zal duidelijk zijn dat de werkgever veel van deze taken zal delegeren. Niemand verwacht

dat de directie en de personeelsfunctionaris steeds goed op de hoogte zijn van de beste oplossingen voor problemen rond de arbeidsomstandigheden. Een groot bedrijf heeft daarom meestal een eigen veiligheidskundige, maar misschien ook een ergonoom, een arbeidshygiënist of bedrijfsmaatschappelijk werker, of reguliere

contacten met de instelling voor bedrijfsgezondheidszorg. Gelukkig is dergelijke deskundigheid ook "te huur", zodat externe advisering vaak een goed alternatief is wanneer de deskundigheid niet in de organisatie aanwezig is (zie ook hoofdstuk 13). De adreslijst achterin deze brochure geeft daarvoor suggesties.

# 12 DE BELANGEN VAN DE WERKNEMERS

## *Medezeggenschap en arbeidsomstandigheden*

*Voor de zorg voor arbeidsomstandigheden zijn de werkgever en werknemers samen verantwoordelijk. Dat betekent voorstellen doen, onderhandelen en afspraken maken. Nu kan in theorie iedere werknemer individueel met de werkgever gaan onderhandelen over de arbeidsomstandigheden. Maar vrijwel altijd zal de ondernemingsraad, dienstcommissie of medezeggenschapscommissie dit namens alle werknemers doen. Deze "medezeggenschapsorganen" zijn samen met de bond de belangrijkste spreekbuis voor de werknemers, ook als het om arbeidsomstandigheden gaat.*

### VERBETERINGEN DOOR OVERLEG

De Arbeidsomstandighedenwet biedt werknemers de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op de arbeidsomstandigheden. Wij zien nu dat de belangstelling voor arbeidsomstandigheden toeneemt bij de medezeggenschapsorganen. Maar voor kantoororganisaties is deze problematiek nog relatief nieuw wat wellicht samenhangt met de late invoering van het voor kantoren belangrijkste op de Arbo-Wet gebaseerde besluit, het Veiligheidsbesluit Restgroepen (zie hoofdstuk 1).

De medezeggenschapsbepalingen in de Arbo-Wet sluiten aan bij de bestaande overlegstructuren. Dat betekent dat in bedrijven, diensten en instellingen het medezeggenschapsorgaan op vier manieren een rol kan spelen zodra het arbeidsomstandigheden betreft.

#### Vier bevoegdheden

Medezeggenschapsorganen kunnen overleggen met de werkgever over alles wat met de arbeidsomstandigheden te maken heeft. Dus ook voordat er uitgewerkte beslissingen, regelingen of maatregelen op

tafel liggen. Tevens kunnen zij initiatieven nemen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren, maar de werkgever kan niet gedwongen worden deze over te nemen. Wel kunnen zij de werkgever adviseren (ook ongevraagd) over alle voorgenomen besluiten die van invloed kunnen zijn op de arbeidsomstandigheden van de werknemers. Daarnaast hebben zij instemmingsrecht bij regelingen op het terrein van veiligheid, gezondheid en welzijn voor zover deze niet reeds in de wet of de CAO (of rechtspositieregeling) vastgelegd zijn.

#### Anders bij de overheid

Bij de rijksoverheid worden de werknemers vertegenwoordigd door de dienstcommissie. Bij provincies en gemeenten door de medezeggenschapscommissie. Deze commissies hebben vergeleken met ondernemingsraden een andere bevoegdhedenstructuur. Zij hebben instemmingsrecht als het gaat om maatregelen op het gebied van de arbeidsomstandigheden voor zover het hoofd van dienst bevoegd is deze te treffen. Daarnaast kunnen zij initiatieven nemen tot verbetering van de (zorg voor) arbeidsomstandigheden. De (overheids)werkgever kan evenmin gedwongen worden deze initiatieven over te

nemen. Evenals in de particuliere sector kunnen zij gevraagd en ongevraagd adviseren over Arbo-aangelegenheden.

In de CAO (of bij de overheid in de rechtspositieregeling) kunnen ook afspraken staan over de arbeidsomstandigheden. Deze afspraken zijn dwingender dan de afspraken tussen medezeggenschapsorgaan en werkgever.

Ondernemingsraden hebben de mogelijkheid om een vaste commissie voor veiligheid, gezondheid en welzijn (VGW-commissie) in te stellen. Medezeggenschapsorganen bij de overheid kunnen een Arbo- of VGW-werkgroep in het leven roepen. Bij zowel deze commissie als werkgroep moet bedacht worden dat zij "slechts" een adviserende rol hebben richting het formele medezeggenschapsorgaan, de OR respectievelijk de MC/DC.

### Geld, tijd en cijfers

De leden van de medezeggenschapsorganen (en in de particuliere sector ook de leden van de VGW-commissie) hebben recht op een aantal faciliteiten om hun werk goed te kunnen doen:

- tijd voor vergaderingen, beraad met het personeel en met deskundigen en de beschikking over een aantal voorzieningen (zoals ruimte, telefoon en kantoorbenodigdheden);
- een budget plus een "aantal dagen" voor scholing om kennis op te doen over arbeidsomstandigheden en de wetgeving;
- alle gegevens van de werkgever, de Arbeidsinspectie en de deskundige diensten voor veiligheid en gezondheid die nodig zijn om de medezeggenschaps-taak goed uit te oefenen (bijvoorbeeld verzuimcijfers, inzage in de investeringen in arbeidsomstandigheden);
- het begeleiden van de Arbeidsinspectie bij bezoeken aan het bedrijf voor zover die voortvloeien uit de Arbeidsomstandighedenwet.

## EERST INZICHT IN DE PROBLEMEN

Als de leden van een medezeggenschapsorgaan willen bijsturen of zelf initiatieven willen nemen, moeten zij eerst een idee hebben van de problemen van de kantoorwerkers. Hoe komen die problemen boven tafel?

### Opnieuw informatiesysteem

In het voorgaande hoofdstuk is aandacht gevraagd voor een goed werkend informatiesysteem. Ook voor de medezeggenschapsorganen zal zo'n systeem een belangrijk hulpmiddel zijn, extra reden om dit te overwegen. Ontbreekt een dergelijk informatiesysteem, dan is het belangrijk toch in elk geval de ziekteverzuimcijfers en de ongevallenregistratie boven tafel te krijgen. Want dat geeft een indicatie van de problemen.

De bedrijfsgezondheidsdienst en de veiligheidsdienst kunnen hun resultaten doorgeven en aandacht vragen voor een bepaald probleem. Ook kunnen de werknemersvertegenwoordigers aan deze diensten vragen onderzoek of metingen uit te voeren en hun te adviseren aan de hand van de resultaten. Maar belangrijker nog is dat de leden van het overlegorgaan naar hun collega's luisteren en vragen stellen en het bedrijf rondgaan.

### Alert op veranderingen

Veranderingen in het kantoor zijn geschikte momenten om over arbeidsomstandigheden te praten. Want een beslissing over nieuwe computers betekent meestal ook dat de werkomgeving en de taaksamenstelling zullen veranderen. Een nieuw gebouw of een interne verhuizing roept vragen op over de hoeveelheid werkruimte, het uitzicht en daglicht, het binnenklimaat en de verlichting. Juist op die momenten kunnen medezeggenschap-



pers hun waarde bewijzen door te helpen voorkomen dat de arbeidsomstandigheden achteraf slecht geregeld blijken.

### Zoek advies

Dienstcommissies bij de rijksoverheid kunnen voor bijstand en adviezen terecht bij de Rijksbedrijfsgezondheids- en Veiligheidsdienst, kortweg de RBB. Ook grotere gemeenten hebben vaak de beschikking over deskundige ondersteuning van hun arbeidsomstandighedenbeleid (GGD, DGD of GG&GD). Maar veel kantoororganisaties in de particuliere sector moeten het nog zonder de aanwezigheid van een bedrijfsarts of Arbo-deskundige stellen. Het medezeggenschapsorgaan kan dan gebruik maken van het wettelijk recht om deskundigen in te schakelen. Achterin dit boek is een adreslijst van relevante organisaties opgenomen.

### De Arbeidsinspectie

Iedere individuele werknemer kan in geval van klachten de Arbeidsinspectie benaderen, ook medezeggenschapsorganen kunnen dat doen. De ervaring leert dat werknemers dit echter nauwelijks blijken te doen. Misschien zullen kantoormedewerkers dit iets makkelijker (gaan) doen. De Arbeidsinspectie is voor hen een neutrale instantie en omdat kantoorwerkers gewend zijn te telefoneren en te schrijven, hoeven er geen al te hoge drempels te zijn. Natuurlijk verdient het voorkeur de problemen eerst te proberen op te lossen via goed overleg binnen de eigen organisatie. De huidige werkwijze van de Arbeidsinspectie is dat op klachten van werknemers altijd ingegaan wordt. Maar indien er in een organisatie een (verplichte) Arbo-deskundige aanwezig is en een medezeggenschapsorgaan, zal eerst nagegaan worden of de zaak niet binnen de eigen organisatie opgelost kan worden. Al dan niet met inschakeling van externe deskundigen. Dit heet het "aansturen van de zelfwerkzaamheid". Pas als men niet tot een bevredigende oplossing komt, zal de Arbeidsinspectie een onderzoek instellen. Dit heeft dan het karakter van een verzoek tot wets-toepassing.

gende oplossing komt, zal de Arbeidsinspectie een onderzoek instellen. Dit heeft dan het karakter van een verzoek tot wets-toepassing.

### Te veel hooi op de vork

Er is een duidelijk verschil in verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen directie en medezeggenschapsorganen. Sommige directies willen aan de medezeggenschappers liefst zo veel mogelijk taken delegeren. Voor een medezeggenschapsorgaan echter is het niet mogelijk voorlichting te organiseren, regels voor te schrijven, of een technische oplossing te zoeken voor klimaatproblemen. Wel kan het overlegorgaan daarover een mening geven. Maar voor de uiteindelijke uitvoering en oplossing van knelpunten blijft de directie de eerstverantwoordelijke.

## ACTIEVE INZET NODIG

De wettelijke medezeggenschapsregeling biedt geen garantie dat werkelijk rekening wordt gehouden met werknemersbelangen zoals goede arbeidsomstandigheden. Dat vraagt een actieve inzet van ondernemingsraad, dienstcommissie of medezeggenschapscommissie in goede samenwerking met het actieve vakbondskader in de organisatie.

In kantoren is aandacht voor arbeidsomstandigheden vaak nog geen vanzelfsprekende zaak. Zeker bij productie-achtige organisaties krijgen de arbeidsomstandigheden van kantoorpersoneel niet vanzelf voldoende aandacht. Belangrijk is niet zozeer dat er overlegd wordt, maar dat ook echt de arbeidsomstandigheden aan bod komen. Met intentieverklaringen, reglementen of organisatorische discussies schiet niemand veel op. Het gaat er om de zaken die kantoorwerkers als probleem ervaren, te bespreken en hierop actie te ondernemen.



## AbvaKabo ondersteunt

Met ingang van januari 1992 is binnen AbvaKabo een tweejarig project van start gegaan dat beoogt een actieve ondersteuning te geven aan de leden van AbvaKabo op de terreinen arbeidsomstandigheden en milieu.

Dit Steunpunt Arbeidsomstandigheden en Milieu zal haar belangrijkste activiteiten opzetten rond het geven van informatie, het adviseren van kadergroepen en medezeggenschapsorganen en het geven van cursussen aan kadergroepen en medezeggenschapsorganen (eventueel op aanvraag).

Het is de bedoeling dat er binnen 2 jaar een groot aantal VGW-commissies zal worden opgericht in het werkterrein van AbvaKabo, dat zich vooral gaat richten op het totstandkomen van een daadwerkelijk arbeidsomstandighedenbeleid in de bedrijven en instellingen.

## Personeelsvergaderingen

Personeelsvergaderingen kunnen belangrijk zijn als aanvulling op het werk van de werknemersvertegenwoordigers. Bovendien hebben kleine (minder dan 35 personeelsleden) bedrijven en instellingen (en ook nog steeds vele grote) in veel gevallen helemaal geen medezeggenschapsorgaan. Dan moet de directie of het afdelingshoofd onder andere de plannen rond de arbeidsomstandigheden op zo'n perso-

neels- of afdelingsvergadering aan de orde stellen.

Bovendien stelt artikel 16 van de Arbo-Wet dat in elke afdeling waar de veiligheid, gezondheid of het welzijn dit vereist, regelmatig werkoverleg moet zijn. Meestal zijn dit regelmatige bijeenkomsten van de chef met alle medewerkers van de afdeling, maar de chef kan ook overleggen met een delegatie van het personeel.

## Arbo-commissie of VGW-commissie

In de Arbo-Wet staat aangegeven dat er een zogenaamde Arbo-commissie ingesteld kan worden. De wet bedoelt daarmee een commissie die is samengesteld uit zowel werkgeversvertegenwoordigers, werknemersvertegenwoordigers alsook andere leden waaronder bijvoorbeeld "deskundigen" uit de organisatie. Dit is dus een vrij breed samengestelde commissie. Tot op heden heeft de overheid, de wetgever, nagelaten de instelling van deze Arbo-commissies verplicht te maken. Oftewel, er hoeft geen Arbo-commissie opgericht te worden.

Waar wij ons als FNV en AbvaKabo sterk voor maken is de oprichting van een VGW-commissie als onderdeel van het medezeggenschapsorgaan. Maar dit is dan een commissie die exclusief uit werknemersleden bestaat en met name vanuit een werknemersinvalshoek naar het arbeidsomstandighedenbeleid kijkt en probeert te beïnvloeden.

# 13 TE RAAD BIJ EXTERNE DESKUNDIGEN

## *Over het inwinnen van adviezen*

*In de vorige hoofdstukken zijn de taken en plichten van de werkgever (directie) en de werknemersvertegenwoordigers besproken. Deze beide partijen kunnen niet overal een antwoord op geven, vaak zullen externe deskundigen nodig zijn bij het opsporen en oplossen van problemen rond de arbeidsomstandigheden. Of er zijn metingen nodig, bijvoorbeeld bij klimaatproblemen (tochtmetingen, vocht- en temperatuurmetingen). Over de betekenis en mogelijkheden van zulke "deskundige diensten" gaat dit laatste hoofdstuk.*

### DE DIVERSE DESKUNDIGHEDEN

Met "deskundige diensten" worden volgens de Arbo-Wet bedoeld de bedrijfsgezondheidsdienst (BGD), de veiligheidsdienst (of veiligheidskundige) en de diensten die taken op het gebied van het welzijn uitvoeren (bijvoorbeeld Arbo-diensten).

#### Bij welke bedrijven?

Niet ieder bedrijf of instelling heeft een BGD, veiligheidsdienst of Arbo-dienst, zeker als het een echte "kantoororganisatie" is. Bedrijven waar meer dan 500 mensen hoofdzakelijk produktietaken hebben, moeten een eigen BGD en veiligheidsdienst hebben. Veel kleinere bedrijven of instellingen zijn aangesloten bij een gezamenlijke bedrijfsgezondheidsdienst. Sommige bedrijven zijn helemaal niet aangesloten bij een BGD, de werknemers daarvan zijn dan aangewezen op de eigen huisarts.

Uit onderzoek is gebleken dat momenteel zo'n 30% van alle arbeidsorganisaties is aangesloten bij een vorm van bedrijfsgezondheidszorg, in sommige gevallen verplicht, maar in veel gevallen ook vrijwillig.

AbvaKabo streeft ernaar om in zoveel mogelijk CAO's en rechtspositieregelingen afspraken te maken over de invoering van een pakket bedrijfsgezondheidszorg. Zo is voor de gehele sector rijksoverheid afgesproken in het arbeidsvoorwaardenoverleg dat bedrijfsgezondheidszorg geheel ingevoerd wordt. Aansluiting vindt plaats met de rijksbedrijfsgezondheidsdienst, voorheen gelieerd aan het rijk maar nu zelfstandig opererend, het RBB.

#### De bedrijfsgezondheidsdienst

De bedrijfsgezondheidsdienst (BGD) heeft tot doel de gezondheid van de werknemers te beschermen en te bevorderen. Het gaat daarbij vooral om de samenhang tussen gezondheid en het werk dat gedaan wordt, zeg maar het opsporen en voorkomen van beroepsziekten en beroepskwalen. Een bedrijfsgezondheidsdienst kent verschillende hoofdactiviteiten, zoals geneeskundig onderzoek bij indiensttreding (aanstellingskeuring) of periodiek onderzoek bij mensen die door hun werk aan bepaalde risico's bloot staan.

#### Adviezen op basis van informatie

Ook geeft een BGD aanbevelingen voor de totale organisatie van de Arbo-zorg en ook voor aparte gevallen, zoals de inrich-

ting van een kantoor, de samenstelling van een takenpakket, aanpassingen in de werkomgeving of het organiseren van EHBO-cursussen. Om deze adviestaken goed te kunnen doen, moet de bedrijfsgezondheidsdienst goed geïnformeerd zijn over de arbeidsomstandigheden binnen het betreffende bedrijf en de schadelijke invloeden die de werknemers daarvan kunnen ondervinden. Dat is opnieuw een argument om een goed werkend informatiesysteem op te zetten, zoals beschreven in hoofdstuk 11.

### Informereren en voorlichten

De BGD meldt aan de werkgever wanneer het vermoeden bestaat dat een ziekte samenhangt met het werk of de werkomstandigheden. Ook brengt de BGD jaarlijks verslag uit aan het medezeggenschapsorgaan en levert bijdragen aan het Arbo-jaarplan en Arbo-jaarverslag. Bovendien kan een BGD meewerken aan de revalidatie van gehandicapte werknemers, het opleiden van EHBO-ers en aan voorlichting en onderricht van werknemers. Bij dit alles zal de personeelsfunctionaris veelal als coördinator optreden.

### Samenwerking op alle fronten

Bij de uitvoering van deze taken moet de bedrijfsgezondheidsdienst samenwerken met de werkgever, de werknemers en het medezeggenschapsorgaan. Een BGD is er dus niet slechts voor de directie, maar adviseert ook werknemers en werknemers-vertegenwoordigers.

Met de personeelsdienst zal de BGD de meeste contacten hebben. Als het bedrijf een eigen bedrijfsmaatschappelijk werker heeft, zal die ook contact houden met de BGD. Soms heeft juist de BGD een "eigen" bedrijfsmaatschappelijk werker.

## DE VEILIGHEIDSDIENST

altijd een veiligheidskundige tegenkomen, tenzij het een grote onderneming is of de kantoorafdeling van bedrijf waarin produktiewerkzaamheden een hoofdactiviteit is. Toch kan iedere organisatie een beroep doen op veiligheidskundigen. Sommige BGD'en hebben deze in dienst, maar ook bij adviesbureaus kan een veiligheidskundige werken.

Hetzelfde geldt overigens voor andere deskundigen zoals een ergonomoom of arbeidshygiënist. Overheidsorganisaties kunnen een beroep doen op het al eerder aangehaalde RBB.

### Adviseren en bijstand verlenen

De veiligheidsdienst heeft de taak de veiligheid en de hygiëne op het werk te bevorderen. De veiligheidskundige is geen verlengstuk van de directie en adviseert dus ook werknemers en hun vertegenwoordigers. De veiligheidskundige doet aanbevelingen over de totale arbeidsomstandigheden of juist kleine onderwerpen, zoals brandbeveiliging, afzuiging van schadelijke dampen of het omkassen van een lawaaige printer.

De veiligheidskundige werkt mee aan het voorkomen van ongevallen en van schadelijke invloeden op de werknemers. Hij/zij helpt bij het opstellen van ongevalsrapporten en -analyses, jaarplan en jaarverslag en ook bij voorlichting en onderricht.

## DE PERSONEELSDIENST

Hoewel de Arbo-Wet niets zegt over taken voor een personeelsdienst, blijkt in de praktijk dat personeelsfunctionarissen wel een rol spelen bij de zorg voor arbeidsomstandigheden. In hoofdstuk 11 is deze dienst al uitvoerig genoemd bij het uitvoeren van de plichten van de werkgever. Net zo goed is deze dienst ook te zien als een deskundige dienst, die ook veel advieswerk verricht, met name als het gaat om het welzijn.

## Adviezen vertalen in verbeteringen

Alle adviezen van externe deskundigen (bedrijfsarts, ergonomoom, veiligheidskundige, bedrijfsmaatschappelijk werker) moeten uiteindelijk vertaald worden naar verbeteringen binnen de organisatie. De personeelsdienst zal meestal moeten zorgen dat dit gedaan wordt. En wanneer het gaat om het welzijn van werknemers, dat wil zeggen de manier waarop taken zijn samengesteld en georganiseerd (zie hoofdstuk 8 en 9), zal de personeelsdienst zelf de adviserende rol spelen. Zo kan de personeelsdienst de directie en medezeggenschapsorganen adviseren over taakamenstelling, taaktoewijzing en arbeidsorganisatie. Ook over mogelijkheden om bestaande taken te verbeteren wanneer die monotoon zijn, de tempodwang hoog is, de contactmogelijkheden gebrekkig zijn of de vakbekwaamheid dreigt te slijten, kan de personeelsdienst adviseren.

## Coördinerende taken

Voor het coördineren van de taken op het brede gebied arbeidsomstandigheden, kunnen diverse werkwijzen gevolgd worden. In sommige instellingen wordt een aparte Arbo-coördinator aangesteld. Bij een grote gemeente als Rotterdam zien wij de aanwezigheid van een aparte Arbo-dienst die de coördinatie verzorgt. In weer andere gevallen, vaak de kleinere organisaties, zien wij dat de afdeling per-

soneelszaken het overleg organiseert tussen de verschillende betrokkenen (bijvoorbeeld directie, ondernemingsraad, BGD en veiligheidskundige). Vaak organiseert en coördineert de personeelsdienst ook de voorlichting en het onderricht aan werknemers over veilig en gezond werken. En zeker niet onbelangrijk is dat meestal de personeelsdienst het ziekteverzuim en de ongevallen registreert en analyseert. In het eerste hoofdstuk is aangegeven dat dit een voorwaarde is voor het gericht aanpakken van knelpunten rond de arbeidsomstandigheden.

## Tot slot

Zoals uit de beschreven taken van de bedrijfsgezondheidsdienst, de veiligheidsdienst en de personeelsdienst blijkt, is niet precies te zeggen waar de grens ligt tussen de werkerreinen van deze drie diensten. Geen van de drie diensten kan stellen: "Alleen wij kunnen iets zeggen over dit thema van gezondheid, veiligheid of welzijn". De situaties waarin deze diensten actief zijn, zijn meestal zodanig dat medewerkers van twee of drie van deze diensten kunnen bijspringen. Hun werkerreinen overlappen dus en de kennis en vaardigheden van de diverse deskundigen vullen elkaar aan. Samenwerken en regelmatig contact tussen deze diensten zijn noodzakelijk bij het streven naar goede arbeidsomstandigheden.



# BIJLAGE 1

## *Checklist arbeidsomstandigheden op kantoren*

---

### I Veiligheid

1. Aandachtspunten ten behoeve van het opsporen van onveilige situaties binnen de afdeling. Omschrijf de eventuele gebreken per afdeling.
  - \* onderhoud gebouwen (vloeren, gangen, trappen)
  - \* onderhoud machines, gereedschap, leidingen en dergelijke
  - \* beveiliging van elektriciteit (en elektrisch handgereedschap)
  - \* verlichting
  - \* brandpreventie en calamiteitenbestrijding
  - \* nooduitgangen en vluchtwegen
  - \* EHBO (hoeveel EHBO-ers, EHBO-middelen, meldingsprocedure)
  - \* voorlichting, gebruiksaanwijzingen, veiligheidsvoorschriften
  - \* opslag van goederen en dergelijke
  - \* andere:.....
2. Zijn er steeds terugkerende soorten verwondingen, ongevallen of bijna-ongevallen? Wat is hiervan de oorzaak?
3. Welke maatregelen zijn getroffen ter bevordering van de veiligheid (inclusief persoonlijke beschermingsmiddelen)?
4. Welke andere maatregelen dienen getroffen te worden?

### II Gezondheid

#### A. Gevaarlijke stoffen

1. Wordt er op de afdeling gewerkt met grondstoffen, chemische hulpstoffen of eindproducten die gevaarlijk (kunnen) zijn (zoals bijvoorbeeld asbest, lood, chloor, etcetera)?
2. Zo ja, beschrijf de situatie.

#### B. Stof

1. Is er sprake van overlast door stof?
2. Zo ja, waar is dit het geval? Waaruit bestaat het stof?

3. Zijn er wel eens metingen verricht? Zo ja, wat zijn hiervan de resultaten?
4. Zijn er veel voorkomende gezondheidsklachten die in verband gebracht worden met stof? Zo ja, om welke klachten gaat het?
5. Welke maatregelen zijn er getroffen om werknemers tegen stofoverlast te beschermen (inclusief persoonlijke beschermingsmiddelen)?
6. Welke andere maatregelen dienen getroffen te worden?

#### C. Lawaai

1. Is er sprake van hinderlijk lawaai?
2. Zo ja, welke lawaaibronnen zijn er en wat is het lawaainiveau (gemeten over een achturige werkdag)?

#### D. Klimaat

1. Zijn er wel eens klachten over het klimaat op de afdeling?
2. Zo ja, ten aanzien van welke aspecten zijn er klachten (omschrijf de problemen)?
  - \* temperatuur
  - \* koude- of warmtestraling
  - \* ventilatie
  - \* tocht
  - \* luchtvochtigheid/droogte
  - \* directe aanwezigheid van printers en/of copieermachines
  - \* andere problemen:.....
3. Zijn er veel voorkomende gezondheidsklachten, die in verband worden gebracht met het klimaat?
4. Welke maatregelen zijn getroffen ter verbetering van het klimaat?
5. Welke andere maatregelen dienen getroffen te worden?

#### E. Trillingen en schokken

1. Staat men bloot aan trillingen of schokken?
2. Zo ja, beschrijf de situatie.

#### F. Werkhouding

1. Is er sprake van arbeid in een inspannende en vermoeiende houding?
2. Is er sprake van arbeid in een zich weinig veranderende houding?

3. Zo ja, omschrijf de problemen en waar ze zich voordoen.
  - \* lang op dezelfde plaats staan/zitten
  - \* slechte stoel en/of tafel
  - \* slechte beeldscherm/computerapparatuur
  - \* slechte opstelling meubilair en/of apparatuur
  - \* voldoende werkruimte
  - \* zwaar tillen/bukken
  - \* andere:.....
4. Zijn er veel voorkomende gezondheidsklachten die in verband worden gebracht met de werkhouding?

## G. Hygiëne

1. Aandachtspunten met betrekking tot de hygiëne op de afdeling. Omschrijf de gebreken.
  - \* schoonhouden van de werkplaats
  - \* was- en douchegelegenheid
  - \* toiletten
  - \* kantine, eetgelegenheid
  - \* kleedruimte
  - \* andere aspecten

## III Welzijn

### A. Algemeen

1. Hoe is de sfeer op de afdeling (korte omschrijving)?

### B. Inhoud en organisatie van het werk

1. Welke functies komen voor op de afdeling?
2. Aandachtspunten ten aanzien van welzijn: hoe is het gesteld met:
  - \* werktempo/werkdruk
  - \* werkbeleving
  - \* werktijden
  - \* werkoverleg
  - \* over- of onderbezetting
  - \* naleving CAO
  - \* begeleiding werknemers (inwerken, functioneringsgesprekken, begeleiding oudere werknemers)
  - \* beloning van extra inspanningen
  - \* procedures (contracten, administratie, interne voorschriften)



3. Ten aanzien van de inhoud van de functies (per functie).
- a. Welke taken zitten in de functie (een goede functie omvat al deze aspecten, een slechte functie geen van deze aspecten)?
    - \* Het plannen van de volgorde van de te verwerken opdrachten of de te verrichten taken.
    - \* Het (mee)bepalen van de werkwijze (hoe moet het gebeuren).
    - \* Zorgen voor invoer of voorbereiding (materiaal, mensen of informatie) van het eigen werk.
    - \* De eindcontrole van het eigen werk (dus: dat niet iemand anders het eigen werk controleert).
    - \* Het inwerken van nieuwe collega's.
  - b. Als men met machines/apparaten werkt; welke taken zitten in de functie (een goede functie omvat al deze aspecten, een slechte functie geen van deze aspecten)?
    - \* Het instellen van de machine(s), gereedschappen en hulpmiddelen.
    - \* Het repareren van storingen of onderhouden van de apparatuur.
  - c. Ten aanzien van de betrokkenheid bij oplossen van problemen, welke aspecten zitten in de functie (een goede functie omvat al deze aspecten, een slechte functie geen van deze aspecten)?
    - \* (Eigen) werkproblemen oplossen is grotendeels een zaak van jezelf.
    - \* Er is regelmatig werkoverleg om problemen te bespreken.
    - \* Werkproblemen blijven niet liggen. Men kan direct contact hierover opnemen met baas, andere personen of afdelingen.
  - d. Is de functie een kortcyclische functie? (Kortcyclische functies moeten worden vermeden.)
    - \* Een kortcyclische functie is wanneer meer dan 50% van de functie bestaat uit handelingen die zich binnen 90 seconden weer herhalen (bijvoorbeeld lopende bandwerk of datatypist).
  - e. Ten aanzien van de moeilijkheidsgraad: Een goede functie is een functie met voldoende afwisseling tussen "makkelijk" en "moeilijk" werk. Als een van de volgende situaties het geval is, is er sprake van een slechte functie.
    - \* Na een inwerkperiode wordt het werk op routine ("blindelings") verricht.
    - \* Over (bijna) alle taken moet nagedacht worden waardoor afwisseling met routinewerk bijna onmogelijk wordt.
    - \* Is er sprake van werk, waarbij geen mogelijkheid bestaat tot verdere ont-plooiing of ontwikkeling van vakbekwaamheid?
  - f. Ten aanzien van autonomie en variatie, welke aspecten zitten in de functie (een goede functie omvat al deze aspecten, een slechte functie geen van deze aspecten)?
    - \* Het werk wordt niet op één en dezelfde werkplek verricht.
    - \* Men is niet gebonden aan de werkplek (makkelijk even te verlaten).
    - \* De aandacht kan af en toe even verslappen tijdens de werkdag.

- \* Het werktempo wordt in voldoende mate door de werknemer zelf bepaald (in plaats van door machines, planningsnormen, klanten, etc.).
  - g. Ten aanzien van contact met collega's, welke aspecten zitten in de functie (een goede functie omvat al deze aspecten, een slechte functie geen van deze aspecten)?
    - \* De hulp van collega's kan makkelijk ingeroepen worden.
    - \* Praten met collega's in werktijd (buiten pauze) is goed mogelijk.
  - h. Ten aanzien van informatie, welke aspecten zitten in de functie (een goede functie omvat al deze aspecten, een slechte functie geen van deze aspecten)?
    - \* Er is "goede" informatie over wat en hoe men iets moet doen.
    - \* Men krijgt voldoende informatie voor een goed zicht op de activiteiten van de rest van de afdeling of totale organisatie.
4. Zijn er mogelijkheden het werk anders te organiseren, opdat het aantrekkelijker wordt?

### Vragen voor Personeelszaken

1. Hoeveel mensen werken er permanent op welke afdeling/regiokantoor?
2. Hoeveel mensen werken er gemiddeld tijdelijk per afdeling/regiokantoor (afroepkrachten, uitzendkrachten, stagiaires en dergelijke)?
3. Hoe hoog was het ziekteverzuimpercentage in de afgelopen periode per afdeling/regiokantoor?
4. Hoeveel ongevallen met ten minste licht letsel zijn er in de afgelopen periode voorgekomen per afdeling/regiokantoor?



# BIJLAGE 2

---

## *Leestips (gerangschikt per hoofdstuk)*

---

### Bij H1:

- \* Arbeidsongevallen 1988, NIA 1990;
- \* A.M.H. Reuling, Ziekteverzuim 1987 - 1988, NIA 1989;
- \* H. Steensma e.a., Een verantwoord ziekteverzuimbeleid, NIA 1990.

### Bij H2:

- \* Wetttekst Arbo-Wet en Veiligheidsbesluit Restgroepen, AbvaKabo, 1991;
- \* Nieuwe grenzen aan de arbeidsomstandigheden; Europese richtlijnen en hun invloed op de Nederlandse situatie, NIA 1990;
- \* Publikaties Arbeidsinspectie, lijst 1. Directoraat-Generaal van de Arbeid, afdeling Voorlichting, Voorburg. Inhoud: overzicht van de publikaties van de Arbeidsinspectie. Een aantal malen per jaar verschijnt een bijgewerkte versie.

### Bij H3:

- \* Werken op afstand, AbvaKabo-brochure over voor- en nadelen van telewerk, AbvaKabo, Zoetermeer, 1991;
- \* Handboek beter werken met beeldschermen, Eltjo Buringh, 1986 FNV-pers/Uitgeverij Raamgracht;
- \* Programma van eisen en Vragenlijst ter beoordeling van administratieve beeldschermfuncties, FNV Steunpunt Technologie, Amsterdam 1989;
- \* Koopwijzer kantoorstoelen, NIA, eerste druk 1990;
- \* Werken met beeldschermen, Voorlichtingsblad V-13, Directoraat-Generaal van de Arbeid, Den Haag 1991;
- \* Zittend en staand werk, ergonomische aspecten, Publikatieblad P-41. Directoraat-Generaal van de Arbeid (DGA), Voorburg 1988;
- \* Ergonomische criteria voor kantoorwerkstoelen en kantoorwerktafels, eisen voor afmetingen en beproevingen, meet- en beproevingsmethoden, Nederlands Normalisatie Instituut Delft 1988 (NEN 1812);
- \* Toetsenborden voor schrijfmachines en gegevensverwerkingsapparatuur. Nederlands Normalisatie Instituut Delft 1986 (NEN 2294);
- \* Richtlijnen voor de ergonomie van werkplekken, Publikatie van DGA (Sociale Zaken) S-59, Den Haag, 1989;
- \* Gezondheidsklachten en klachten over het binnenklimaat in kantoorgebouwen, DGA S-83 en S83-1, Den Haag, mei 1990;
- \* Ontwikkeling en behoud van gezonde kantoorgebouwen, DGA S-124, Den Haag juli 1991.

### Bij H4:

- \* Klimaatbeheersingsapparatuur, verontreiniging door micro-organismen, Conceptvoorlichtingsblad (CV 13). Directoraat-Generaal van de Arbeid, Voorburg 1989;

- \* Schalkoort, T.A.J. Ziekmaakende gebouwen bestaan wel degelijk. Maandblad Arbeidsomstandigheden 64 (1988) no. 6 p. 381-392;
- \* Verantwoord werken met copieerapparatuur: Concept-Publikatiebladen 11-1, 11-2 en 11-3. Directoraat-Generaal van de Arbeid, Voorburg 1988.

#### Bij H5:

- \* Verlichtingswijzer, testschijf plus handleiding voor beoordelen werkplekverlichting, NIA 1990;
- \* Leebeek H.J. Werkplekverlichting, Kluwer Deventer 1989;
- \* Daglicht en uitzicht in kantoorgebouwen, Studierapport S-51 Directoraat-Generaal van de Arbeid, Voorburg 1988;
- \* Een andere kijk op aanbevelingen voor verlichtingssterkte bij binnenverlichting, Studierapport S-72, Directoraat-Generaal van de Arbeid, Voorburg 1989;
- \* Santen, C. van, A.J. Hansen: Daglicht, kunstlicht: een leidraad. Delftse Universitaire Pers 1989.

#### Bij H6:

- \* NEN 1824: Ergonomische criteria voor de afmetingen van kantoorruimten. Nederlands Normalisatie Instituut, Delft 1990;
- \* Kantoren inrichten, Concept-Publikatieblad CP 21, Directoraat-Generaal van de Arbeid, Voorburg 1990;
- \* Lawaai op de arbeidsplaats, Publikatieblad P-166/1, Directoraat-Generaal van de Arbeid, Voorburg 1987.

#### Bij H7:

- \* Kantoor Checklist ten dienste van veiligheidsrondgangen. Amsterdam GAK-AB;
- \* Oranje Kruisboekje, EHBO handleiding. Spruyt, van Mantgem & De Does, Leiden 1989;
- \* Stroosnijder, P: Handboek Bedrijfsnoodplan. Vermande, Lelystad 1989;
- \* Arbo-themablad "beter dan blussen", NIA 1989.

#### Bij H8:

- \* Automatiseren doe je niet zomaar, AbvaKabo-brochure, Zoetermeer 1988;
- \* Automatisering in gemeenten, AbvaKabo-brochure, Zoetermeer 1990;
- \* Automatisering en vrouwenarbeid in de collectieve sector, AbvaKabo-brochure, Zoetermeer 1988;
- \* Functieverbetering en organisatie van de arbeid, Studierapport S-71 (Welzijn bij de arbeid), Directoraat-Generaal van de Arbeid, Voorburg 1989;
- \* Welzijnsdeskundigheid in de Arbo-Wet, DGA S-95, Den Haag, 1990.

#### Bij H9:

- \* Werkstress, een systematische aanpak. NIA/NIPG, 1990;
- \* Stress door werk? Doe er wat aan! Handleiding voor werknemers, FNV, januari 1991.

#### Bij H10:

- \* Als je een baan hebt en je wordt zwanger, Brochure B-487, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag 1989;

- \* Werkende vrouw en borstvoeding, informatie voor werkgevers, Brochure B-486, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag 1988;
- \* Hoezo...ongewenst intiem, Brochure B-623, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag 1987;
- \* Zwangerschap en arbeid, Concept-publikatieblad CP-14. Directoraat-Generaal van de Arbeid, Voorburg 1988.

#### Bij H11:

- \* FNV Handboek Beter Werk, FNV, Amsterdam 1983;
- \* Gemeentelijke overheid en Arbo-beleid, NIA, Amsterdam 1988;
- \* Arbo-beleid in theorie en praktijk, NIA, Amsterdam 1991;
- \* Veilig en gezond werken in de industrie, COB/SER 1987 Den Haag. Deze brochure geeft ideeën voor het opzetten en uitvoeren van voorlichting over arbeidsomstandigheden in de industrie. Bruikbaar zolang er geen versie is voor "kantoren".

#### Bij H12:

- \* Werken met de WOR in de G en G-sector, AbvaKabo-brochure, Zoetermeer 1991;
- \* FNV Handboek Ondernemingsraden, FNV, Amsterdam 1990;
- \* Vakbondswerk en Dienstcommissies bij het Rijk, AbvaKabo-brochure, Zoetermeer 1987;
- \* Hoe komt de OR tot stand, AbvaKabo-brochure, Zoetermeer 1991;
- \* Vakbondswerk in de medezeggenschapscommissie, AbvaKabo-brochure, Zoetermeer 1990;
- \* Medezeggenschap in bejaardentehuizen, AbvaKabo-brochure, Zoetermeer 1990.

#### Bij H13:

- \* Arbo-jaarboek, NIA. Uitgave met jaarlijks bijgewerkte gegevens over arbeidshygiëne en arbeidsveiligheid en van alle commerciële en niet-commerciële organisaties die zich bezighouden met arbeidsomstandigheden;
- \* Arbo-memo, Kluwer Deventer 1991.

# ADRESSENLIJST RELEVANTE ORGANISATIES

---

## AbvaKabo-hoofdkantoor

(Steunpunt Arbeidsomstandigheden en Milieu: advisering aan leden AbvaKabo, informatiepunt en scholing met betrekking tot arbeidsomstandigheden)

Bredewater 16  
2715 CA Zoetermeer  
Postbus 3010  
2700 KT Zoetermeer  
Tel: 079-536161  
Fax: 079-521226

## Regio Noord

Queridolaan 5  
9721 SZ Groningen  
Tel: 050-266868  
Fax: 050-260630

## Regio Oost

Pr. W. Alexanderlaan 421  
7311 SX Apeldoorn  
Tel: 055-222626  
Fax: 055-212184

## Regio Noord-West

Wibautstraat 120  
(gebouw Weesperpoort)  
1091 GP Amsterdam  
Tel: 020-6657771  
Fax: 020-6944755

## Regio Midden-Nederland

St. Jacobsstraat 6 b  
3511 BR Utrecht  
Tel: 030-331435  
Fax: 030-331496

## Regio Zuid-Holland Noord

Het Kleine Loo 414 T  
2592 CK Den Haag  
Tel: 070-3837300  
Fax: 070-3835503

## Regio Zuid-Holland Zuid

Weena-Zuid 130  
3012 NC Rotterdam  
Tel: 010-4129455  
Fax: 010-4120506

## Regio Zuid-West

P. Vineloolaan 16  
4611 AN Bergen op Zoom  
Tel: 01640-59712  
Fax: 01640-66699

## Regio Zuid-Oost

Driesveldlaan 91  
6001 KD Weert  
Tel: 04950-44100  
Fax: 04950-43700

## FNV

Naritaweg 10  
1043 BX Amsterdam  
Postbus 8456  
1005 AL Amsterdam  
Tel: 020-5816300

FNV Centrum Ondernemingsraden  
Informatie, doorverwijzing en advies onder andere op het gebied van arbeidsomstandigheden.  
06-8212355 (40 ct per minuut)

**Arbo-Raad**  
Boerhaavelaan 3  
2713 HA Zoetermeer  
Postbus 266  
2700 AG Zoetermeer  
Tel: 079-511611

**Arbeidsinspecties**  
Belast met toezicht op naleving van Arbowetgeving in 8 districten.

Leeuwendalersweg 21  
1055 JE Amsterdam  
Tel: 020-5812612

Vismarktstraat 28  
4811 WE Breda  
Tel: 076-223400

Smedenstraat 284  
7411 RD Deventer  
Tel: 05700-14745

Engelse Kamp 4  
9722 AX Groningen  
Tel: 050-225880

Sint Pieterskade 26  
6212 AD Maastricht  
Tel: 043-219251

Florijnburg 41  
3437 SR Nieuwegein  
Tel: 03402-94511

Stadionweg 43c  
3077 AS Rotterdam  
Tel: 010-4798300  
Boerhaavelaan 3  
2713 HA Zoetermeer  
Tel: 079-710101

**Directoraat Generaal van de Arbeid (DGA)**  
(ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid)  
P-bladen, literatuur en documentatie, arbeidsomstandighedenbeleid.  
Anna van Hannoverstraat 4  
Postbus 90804  
2509 LV Den Haag  
Tel: 070-3334444

**Directoraat-Generaal voor de Milieuhygiëne**  
(ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieuhygiëne (VROM))  
Behartiging van alle zaken op milieugebied voor burger en overheid.  
Dr. v.d. Stamstraat 2  
Postbus 450  
2260 MB Leidschendam  
Tel: 070-3209367

**Gemeenschappelijk Administratiekantoor (GAK)**  
Afdeling Advisering Bedrijfsveiligheid (AB) en Adviesbureau voor arbeidsomstandigheden en verzuimpreventie.  
Het geven van hulp en advies aan ondernemingen bij de hen wettelijk opgelegde verplichting de veiligheid in het bedrijf te bevorderen teneinde ongevallen en ziekte zoveel mogelijk te voorkomen, evenals advisering ten aanzien van verzuimpreventie.  
Prof. E.M. Meijerslaan 10  
1083 AV Amstelveen  
Postbus 8300  
1005 CA Amsterdam  
Tel: 020-5422155



**Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA)**

Advies, onderzoek, opleidingen en voorlichting op het gebied van arbeidsomstandigheden.

Informatiecentrum

Tel: 020-5498444

De Boelelaan 30-32

Postbus 75665

1070 AR Amsterdam

Tel: 020-5498611

**Nederlandse Stichting voor Verlichtingskunde (NSVV)**

Bevordering van de kennis inzake de toepassing van licht en aanverwante straling voor industrie en particulier.

Utrechtseweg 310

Postbus 9035

6600 ET Arnhem

Tel: 085-562466/562501

**Nederlandse Vereniging voor Ergonomie (NVVE)**

Belangenbehartiging ergonomen en het geven van voorlichting over ergonomie.

De Boelelaan 30

Postbus 75665

1070 AR Amsterdam

Tel: 020-5498492

**Nederlands Normalisatie-instituut (NNI)**

Het opstellen en toepassen van normen/regels in het belang van de doelmatigheid in het maatschappelijk verkeer.

Kalfjeslaan 2

Postbus 5059

2600 GB Delft

Tel: 015-690390

**Bedrijfsgezondheidsdienst (RBB)**

onder andere Arbo-Adviesbureau O&O

Noord West Buitensingel 15

Postbus 20012

2500 EA Den Haag

Tel: 070-3729433