

Arborisico's in de branche Verzekeringswezen en Pensioenfondsen

Ruben Jongkind
TNO Arbeid, Hoofddorp, 2002

Zoekprofiel

Nationaal:

TNO Arbeid catalogus en de catalogus van het Ministerie van SZW

Eerst wordt de classificatiecode genoemd en daarachter tussen haakjes de omschrijving.

SBI code = 660 (Verzekeringswezen en pensioenfondsen)

SBI code = 671 (Activiteiten t.b.v. of verwant aan financiële instellingen)

SBI code = 672 (Activiteiten t.b.v. of verwant aan het verzekeringswezen en pensioenfondsen)

UDC code = 331.171 (pensioenfondsen)

UDC code = 368.032.1 (verzekeringsmaatschappijen, assurantiebedrijven)

UDC code = 331.171:35.08 (algemeen burgerlijk pensioenfonds)

UDC code = 331.82 + 331.821 (arbeidsomstandigheden + ongezonde en gevaarlijke arbeidsomstandigheden)

UDC code = 613.62 (beroepsziekten)

UDC code = 331-057.16 (werknemers/personeel)

UDC code = 614.8-02 (bedrijfsongevallen/arbeidsongevallen)

UDC code = 614.8 (arbeidsveiligheid)

Picarta en internet gezocht op de trefwoorden en op combinatie's van onderstaande woorden

Verzekeraar(s)

Verzekering(en)

Verzekeringswezen

Pensioenfonds(en)

Arbeidsomstandigheden/werkomstandigheden

Beroepsziekten

Werknemer(s)/medewerkers)

Personeel

Ongelukken/ongevallen

Arbeidsveiligheid

Internationaal:

Internationaal gezocht in Medline en de OSH databestanden. De OSH bestanden bestaan o.a. uit de database van de ILO, Niosh en de HSE.

Engelstalige trefwoorden:

Pension fund, retirement fund, insurance, insurance company, worker(s), employee(s), occupational health, occupational safety, working condition(s), hazard(s), accident(s)

Inleiding

In het Verzekeringswezen werken 40.000 werknemers in ongeveer 300 bedrijven. Binnen het Verzekeringswezen en de pensioenfondsen steken weinig arbeidsrisico's ongunstig af tegen de risico's van het gehele bedrijfsleven. Hoge **werkdruk** en een gebrek aan vaardigheidsmogelijkheden komen even vaak voor als gemiddeld. Op **lichamelijke belasting**, taakautonomie en fysieke belasting scoren de werknemers uit deze branche relatief gunstig. Wat de gezondheidskenmerken betreft is het aantal **ziekmeldingen** hoger dan gemiddeld. Matige tot slechte algehele gezondheid, malaise, burnout en klachten aan het bovenlichaam komen even vaak voor als gemiddeld. Verzuim wegens klachten aan het bovenlichaam ligt eveneens op een gemiddeld niveau. Het percentage bedrijven (77% tegen 68% gemiddeld) met een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en het percentage bedrijven (92% tegen 85% gemiddeld) met een schriftelijk vastgelegd ziekteverzuimbeleid is in de branche verzekeringswezen beduidend hoger dan het landelijk gemiddelde. De grootste arbeidsrisico's binnen het (bank- en) verzekeringswezen zijn psychische arbeidsbelasting als gevolg van werkdruk en fysieke belasting (met name RSI).

In de periode 1995-2000 zijn bij de verzekeringen en pensioenfondsen veel verbeteringen doorgevoerd op het gebied van ergonomische arbeidsplaatsen, mede door fusies en het betrekken van nieuwe kantoorgebouwen. Toch zijn door de toename van **beeldschermwerk** en een verhoogde werkdruk niet alle problemen opgelost (zie 5 fysieke belasting).

De **werkdruk** onder werknemers is sterk toegenomen. Uit analyses wordt duidelijk dat deze toename niet zozeer samenhangt met de arbeidsduurverkorting, maar meer met een toename van het werkaanbod. Ook de toenemende concurrentie in deze sectoren en de neiging van dienstverlenende instanties om te concurreren op het gebied van klantgerichtheid en snelheid zijn in belangrijke mate verantwoordelijk voor de hoge tijdsdruk. Verder heeft de werkdruk binnen een bank ook veel te maken met de **organisatie van het werk** binnen een afdeling. Onregelmatigheid in de werkstroom kan een oorzaak van werkstress zijn. Reorganisaties, fusies en taakveranderingen binnen veel bankorganisaties blijken bij te dragen aan het ontstaan van psychische klachten met (langdurig) verzuim als gevolg. Effecten van de automatisering op de werkdruk zijn niet zonder meer eenduidig.

De intentieverklaring voor een arboconvenant Banken uit april 2000 kan eventueel spin-off effecten hebben op de verzekeringen en pensioenfondsen. Speerpunten daarin zijn RSI en werkdruk, alsmede de bevordering van vroegtijdige reïntegratie hierbij. Eén van de voorgenomen activiteiten in het plan van aanpak is het ontwikkelen van branchespecifieke modules op het gebied van RSI en werkdruk.

1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

Risicogroepen en effecten:

In het Verzekeringswezen werken 40.000 werknemers in ongeveer 300 bedrijven. Binnen het Verzekeringswezen en de pensioenfondsen steken weinig arbeidsrisico's ongunstig af tegen de risico's van het gehele bedrijfsleven. Hoge **werkdruk** en een gebrek aan vaardigheidsmogelijkheden komen even vaak voor als gemiddeld. Op **lichamelijke belasting**, taakautonomie en fysieke belasting scoren de werknemers uit deze branche relatief gunstig. Wat de gezondheidskenmerken betreft is het aantal **ziekmeldingen** hoger dan gemiddeld. Matige tot slechte algehele gezondheid, malaise, burnout en klachten aan het bovenlichaam komen even vaak voor als gemiddeld. Verzuim wegens klachten aan het bovenlichaam ligt eveneens op een gemiddeld niveau. Het percentage bedrijven (77% tegen 68% gemiddeld) met een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en het percentage bedrijven (92% tegen 85% gemiddeld) met een schriftelijk vastgelegd ziekteverzuimbeleid is in de branche verzekeringwezen beduidend hoger dan het landelijk gemiddelde. De grootste arbeidsrisico's binnen het (bank- en) verzekeringwezen zijn psychische arbeidsbelasting als gevolg van werkdruk en fysieke belasting (met name RSI).

Het aandeel van research & development in het verzekeringwezen daalt scherp en het deel van de totale uitgaven dat aan de vernieuwing van productieprocessen wordt besteed neemt fors toe. In de branche wordt waarschijnlijk veel geïnvesteerd in netwerksystemen die het mogelijk maken informatie nog sneller en beter door te spelen. Commercialisering en automatisering spelen een zeer grote rol en hebben het werk binnen de verzekeringen en pensioenfondsen sterk veranderd.

Minder back-office en meer front-office-activiteiten stellen andere (commerciële) en hogere eisen aan het personeel. Het gemiddeld opleidingsniveau van de werknemers in het bankbedrijf is vanaf 1980 sterk toegenomen. Banken en verzekeringen zijn van administratieve in commerciële organisaties veranderd.

Reorganisaties in de branche gaan gepaard met herplaatsingen en scholing; er is nagenoeg geen sprake van inkrimping met gedwongen ontslag. Ook blijken organisatiewijzigingen in bijna één op de vijf gevallen tot een uitbreiding van het personeelsbestand te leiden.

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

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

Een gestructureerd leeftijdsbewust personeelsbeleid is bij verzekeringen en pensioenfondsen niet algemeen. Enkele bedrijven hebben een uitgewerkt beleid, maar bij andere wordt veel aan de individuele invulling van leidinggevend overgelaten. Veel bedrijven hebben een scholingsbeleid, dat ook toegankelijk is voor ouderen. Het aantal ouderen dat scholing volgt is echter gering. De Arbeidsinspectie heeft in 1999 in het kader van de convenantenmonitor financiële instellingen bezocht en alle bezochte instellingen beschikken over een contract met een gecertificeerde arbodienst. In het algemeen kan men stellen dat in het Verzekeringwezen weinig ernstige tekortkomingen zijn op de klassieke terreinen van arbeidsomstandigheden en een grote bereidheid bestaat de omstandigheden te optimaliseren. Nog niet voldoende onderkend zijn de ergonomische risico's, die voortvloeien uit kantoorautomatisering. Een systematisch arbobeleid komt nog niet voldoende uit de verf.

Toch gaan enkele pensioeninstellingen reeds lange tijd gestructureerd om met arbozorg. Zo was bij de Bedrijfseenheid Pensioenen (BE/P) van het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds voorafgaand aan de implementatie van de arbowetgeving al sprake van zorg voor arbeidsomstandigheden. Vanaf 1990

werd arbozorg gestructureerd aangepakt. Als speerpunt bij de praktische uitvoering fungeert in die pensioeninstellingen een arbo-werkgroep, bestaande uit leden van de dienstcommissie (DC) en vertegenwoordigers van werkgeverszijde. De arbo-werkgroep wordt bijgestaan door verschillende deskundigen. De werkgroep vervult een adviserende, controlerende en toetsende rol.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Snelle veranderingen in de organisatie, producten en locaties.	1) In arbeids- en arbeidsmarktbeleid moet een toenemende nadruk worden gelegd op employability- en loopbaanbeleid.
2) Personeelstekort, c.q. knelpunten die zijn ontstaan als gevolg van sterke functieveranderingen en structurele veranderingen in de werkgelegenheid.	2) Het creëren van opleidingstrajecten om medewerkers door te kunnen laten stromen van administratieve naar commerciële functies. Een leeftijdsbewust personeelsbeleid, waarin onder meer oudere werknemers tot (technologische) scholing worden gestimuleerd, moet bevorderd worden. Ook kan er meer samenwerking met het onderwijs gezocht worden. Schoolverlaters uit het voortgezet onderwijs en niet-afgestudeerden in het hoger beroepsonderwijs interesseren en intern opleiden. Flexibele inzet kan een structureel antwoord zijn op het personeelstekort. Zo kunnen onder meer variabele werktijden een aanzuigend effect hebben op mensen die in deeltijd willen werken. Verschillende verzekeringen en pensioenfondsen gebruiken de werkweek van 36 uur (4x9) als middel tot personeelwerving. Ook het vestigen van nieuwe activiteiten op plaatsen met een wat ruimere arbeidsmarkt, met name buiten de randstad, kan een structurele oplossing bieden. Het inlenen van personeel is een mogelijk (tijdelijke) oplossing.
3) Relatief hoog ziekteverzuim door wijze van leiding geven.	3) Zorgen dat er binnen de organisatie voldoende communicatie en overleg met betrokkenen plaatsvindt alvorens beslissingen worden genomen. Verder moet er bij managers aandacht zijn voor de menselijke verhoudingen en het verkleinen van de afstand tussen medewerkers en leidinggevenden. Accenten moeten daarbij liggen op sociale ondersteuning, luisteren, aandacht voor gevoelens, positieve sancties en dergelijke.
4) Gebrek aan taakafwisseling en regelmogelijkheden.	4) Een gericht personeelsontwikkelingsbeleid voeren voor mensen met specifieke functies. Daarin moet aandacht zijn voor taakafwisseling, taakverrijking, zelfsturende teams, autonomie van medewerkers of teams en opleidingsmogelijkheden.
5) Gebrek aan gestructureerde arbozorg	5) Instellen van Arbowerkgroepen zoals bij het ABP.

2 Inrichting arbeidsplaatsen

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

Risicogroepen en effecten:

In de periode 1995-2000 zijn bij de verzekeringen en pensioenfondsen veel verbeteringen doorgevoerd op het gebied van ergonomische arbeidsplaatsen, mede door fusies en het betrekken van nieuwe kantoorgebouwen. Toch zijn door de toename van **beeldschermwerk** en een verhoogde werkdruk niet alle problemen opgelost (zie 5 fysieke belasting).

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Baliewerk.	1) Ergonomisch verantwoorde werkplekinrichting tot stand brengen door onder meer: <ul style="list-style-type: none">• Instelbare voetensteun;• Mogelijkheid van oogcontact tussen medewerkers;• Een goede, instelbare stoel;• Voldoende beenruimte onder de balie;• Reikafstanden moeten optimaal (niet te groot) zijn;• Juiste positie van beeldscherm en toetsenbord;• Rekening houden met mogelijke ventilatie en/of tochtproblemen. <i>Zie voor meer informatie bij 5. Fysieke belasting</i>

3 Gevaarlijke stoffen

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

4 Biologische agentia

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

5 Fysieke belasting

Risicogroepen en effecten:

Het risico op Repetitive Strain Injuries (RSI) is in het verzekerings- en pensioenwezen instellingen bovengemiddeld aanwezig, vanwege het feit dat er veelvuldig beeldschermwerk wordt verricht. In 21% van de bedrijven zijn er werknemers die regelmatig repeterend werk uitvoeren. Voor beeldschermwerk bedraagt dit percentage 84%. Het percentage bedrijven in deze sector dat onderzoek laat doen en maatregelen neemt ter bestrijding van dit risico ligt op 24%. De maatregelen bestaan uit bijvoorbeeld automatiseren van bepaalde handelingen. De belangrijkste handelingen van **beeldschermwerkers** bestaan uit het in hoog tempo 'blind' typend invoeren van gegevens op het toetsenbord of het langdurig werken met de muis (positioneren van de cursor en klikken met de knoppen). De werkzaamheden zijn statisch belastend voor arm, pols en hand. De snelle handbewegingen zijn statisch belastend, aangezien de rustperiodes tussen de handelingen in dermate kort is dat de spieren nauwelijks kunnen herstellen. Dit geldt voornamelijk voor het typen. Tijdens het werken met de muis worden de vingerspieren van de sturende hand vrijwel continu aangespannen, ook tijdens het 'in de aanslag houden' van de vingers boven de muisknoppen. Een groot aantal beeldschermwerkers heeft klachten aan het bewegingsapparaat. Het gaat om nek/schouderklachten, lage rugklachten, elleboog-, hand- en polsklachten. Het ontwikkelen van RSI-gerelateerde klachten blijkt recht evenredig samen te hangen met het aantal uren dat gemiddeld per dag achter het beeldscherm wordt gewerkt. **Werknemers die langer achter het beeldscherm werken**, hebben namelijk vaker klachten. Vooral werknemers die langer dan 6 uur per dag achter een beeldscherm werken hebben vaak last van klachten. Ook de combinatie van muisgebruik en werkhouding achter beeldschermen kan RSI-klachten veroorzaken. Bij beeldschermwerk spelen echter niet alleen ergonomische factoren een rol. Ook werkdruk, werkstress, werktempo, en de ervaren steun van collega's en leiding blijken een belangrijke rol te spelen bij het ontstaan van lichamelijke klachten. **Medewerkers van invoerafdelingen** voeren voornamelijk gegevens in de computer in en er zijn niet veel andere werkzaamheden. Zij kennen dus weinig afwisseling in werk, zitten langdurig in dezelfde houding, maken steeds herhalende bewegingen met handen en vingers. De kans op RSI-gerelateerde klachten is bij dit werk relatief groot.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Verkeerde instelling van het meubilair op beeldschermwerkplekken.	1) Veel aandacht besteden aan de inrichting van de werkplekken en aan het meubilair, zoals in hoogte verstelbare tafels en goed instelbare stoelen. Daarnaast moeten medewerkers niet éénmalig, maar regelmatig geïnstrueerd worden over het juiste gebruik van het meubilair. Voorts kunnen aan medewerkers allerlei hulpmiddelen als polssteuntjes, voetenbankjes, documenthouders en beeldschermverhogers ter beschikking worden gesteld. De inrichting van de werkplekken is zodanig aangepast dat de medewerkers voldoende werkruimte hebben. Tenslotte moet een werkgever zorgen voor voorlichting en onderricht over de instelling van de beeldschermwerkplek, het inschakelen van een deskundige om de werkplekken te beoordelen en nagaan of het meubilair voldoet aan de NEN-normeringen.
2) Ongunstige houdingen van de pols (zijwaartse buiging en extensie) en werken met geheven armen en gebogen nek bij beeldschermwerk.	2) Het regelmatig onder de aandacht brengen van de juiste werkhouding. Medewerkers individueel begeleiden bij het instellen van de werkplek en bij het aannemen van de juiste werk- en lichaamshoudingen. Ook zouden medewerkers een cursus ergonomie moeten volgen. Een goede opstelling van het beeldscherm en aanpassing van de werkhoogte aan de lichaamsafmetingen van de medewerker moet het geheel complementeren. Ook het afwisselend zitten en staan voor beeldschermwerk is een toenemende trend die een duidelijk positief effect laat zien in de ervaren belasting van de medewerkers.
3) Het achter een computerbeeldscherm met behulp van muis en toetsenbord onder grote tijdsdruk of in korte tijd veel werk moeten verrichten.	3) Een cursus geven waarin medewerkers beter leren omgaan met werkdruk en werkstress. Beeldschermwerk afwisselen met andere taken. Hierbij kan gedacht worden aan het op verschillende plaatsen uitvoeren van verschillende taken, zodat medewerkers regelmatig van werkplek moeten wisselen. Het invoeren van meer korte pauzes van tien minuten tijdens repeterend werk vermindert de kans op RSI.
4) Verkeerde werkhouding en het gebruik van een traditionele muis achter een computerbeeldscherm.	4) Het regelmatig onder de aandacht brengen van de juiste werkhouding. Het gebruik van een zogenaamde penmuis schijnt uit oogpunt van werkhouding én bedieningsgemak een goed alternatief te zijn voor de traditionele muis. Het aansluiten van beide typen muizen is nog beter. Dan kan een medewerker zelf bepalen voor welke taak welk instrument het meest geschikt is.

6 Fysische factoren

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

Risicogroepen en effecten:

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

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Bij nieuwbouw of verbouw van een bedrijfspand onvoldoende rekening houden met het verbeteren van fysische factoren.	1) Onderzoek naar ervaring van fysische belasting onder kantoormedewerkers. Voldoende investeren in kantoorinrichting ten aanzien van: <ul style="list-style-type: none">• Binnenklimaat (volgens NEN en ISO 7730);• Ventilatie (30 m³ verse buitenlucht per persoon per uur);• Licht (verlichtingssterkte vanaf 200 lux);• Geluid (absorptie, isolatie of afscheiding van ruimten).

7 Arbeidsmiddelen

(o.a. gereedschappen, machines)

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

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

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen

10 Werktijden, overwerk en werkdruk

Risicogroepen en effecten:

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

De **werkdruk** onder werknemers is sterk toegenomen. Uit analyses wordt duidelijk dat deze toename niet zozeer samenhangt met de arbeidsduurverkorting, maar meer met een toename van het werkaanbod. Ook de toenemende concurrentie in deze sectoren en de neiging van dienstverlenende instanties om te concurreren op het gebied van klantgerichtheid en snelheid zijn in belangrijke mate verantwoordelijk voor de hoge tijdsdruk. Verder heeft de werkdruk binnen een bank ook veel te maken met de **organisatie van het werk** binnen een afdeling. Onregelmatigheid in de werkstroom kan een oorzaak van werkstress zijn. Reorganisaties, fusies en taakveranderingen binnen veel bankorganisaties blijken bij te dragen aan het ontstaan van psychische klachten met (langdurig) verzuim als gevolg. Effecten van de automatisering op de werkdruk zijn niet zonder meer eenduidig. Toch worden de volgende (negatieve) effecten vaak genoemd:

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

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

Beeldschermwerkers die last hebben van piekbelasting en in korte tijd veel werk moeten verrichten, hebben behalve fysieke klachten ook vaak last van psychische aandoeningen zoals werkstress en gevoelens van burn-out. Dit geldt ook voor werknemers die een hoge werkdruk achter het beeldscherm ervaren, werknemers die hun werk achter het beeldscherm niet naar eigen believen kunnen onderbreken of afwisselen en werknemers die geen beroep kunnen doen op collega's wanneer het werk hen teveel wordt. Bij **managers** is stress een risicofactor. Stress kan leiden tot uiteenlopende gezondheidsklachten waaronder hartkloppingen, maagpijn, hoofdpijn, slaapproblemen en burn-out. De hierboven geschetste economische en organisatorische ontwikkelingen binnen het verzekerings- en pensioenwezen kunnen in belangrijke mate aan het ontstaan van stress bijdragen. Diverse managers ervaren een kwantitatieve en/of kwalitatieve belasting door veel werk, een hoog tempo en tijdgebrek.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

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

11 Agressie en geweld, seksuele intimidatie

Risicogroepen en effecten:

Medewerkers die in contact staan met het publiek krijgen regelmatig te maken met agressie. Conflicten met cliënten kunnen zodanig escaleren dat cliënten overgaan tot verbale of fysieke agressie. Het meemaken van dergelijke incidenten kan psychische of lichamelijke problemen veroorzaken. Slachtoffers vinden het over het algemeen moeilijk de gebeurtenis te vergeten en zijn bang voor herhaling. Dat kan gepaard gaan met slapeloosheid en nachtmerries. Andere mogelijke kenmerken of symptomen zijn: het wegdrukken van gevoelens en herinneringen; gevoelens van vervreemding en desinteresse; negatief toekomstbeeld; overdreven oplettendheid en waakzaamheid; overdreven schrikreacties; lichamelijke klachten; prikkelbaarheid; woede-uitbarstingen; concentratiestoornissen. Daarnaast kunnen werknemers zich ziek melden omdat ze niet meer op hun werkplek durven te verschijnen uit angst voor herhaling van geweldsincidenten. Door gebrek aan concentratie en angstgevoelens maken mensen makkelijker fouten en melden ze zich eerder ziek.

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat mensen die een **agressietraining** hebben gevolgd, meer deëscalerend te handelen wanneer zij met agressie te maken krijgen. Bureau Ciron ontwikkelde een training Omgaan met agressie en bedreigende situaties (ABS). Tijdens deze cursus leert baliepersoneel hoe agressieve klanten of overvallers het best kunnen worden aangepakt. In dit proefschrift wordt nagegaan in hoeverre het volgen van deze cursus het gevoel van veiligheid bij betrokkenen bevordert. Uit de uitkomsten van de studie blijkt dat mensen die de ABS-training hebben gevolgd, als ze met agressie worden geconfronteerd, meer deëscalerend handelen. Ze spreken bijvoorbeeld minder tegen, zonder toe te geven. Na betrokken te zijn geweest in een overval heeft getraind personeel ook duidelijk minder verwerkingsklachten.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
Geweld.	<ul style="list-style-type: none">• Incidenten met agressie bij de leidinggevende melden;• Werkgever moet begrip tonen en aandacht aan opvang besteden;• Gebruik van een draaiboek waarin staat wat gedaan moet worden bij overvallen en geweld, en registratie van de gebeurtenis;• Personeel agressietrainingen laten volgen waarin wordt geleerd hoe er in specifieke situaties gehandeld moet worden;• Professionele hulpverlening bij de opvang van werknemers;• Als mensen de sfeer op het werk als positief ervaren en zich gesteund en erkend voelen, zorgt dit ervoor dat de werknemers minder klachten hebben na schokkende gebeurtenissen. Zij zijn in een ondersteunende omgeving beter in staat de implicaties van schokkende gebeurtenissen te hanteren.

12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

Risicogroepen en effecten:

De verzekeringsbranche is **medio 2000** begonnen met besprekingen met de overheid over het afsluiten van een **arboconvenant** met als speerpunten RSI en werkdruk. Uit het **onderzoek ‘Werkdruk in de Verzekeringsbranche’**, in **1999** uitgevoerd door **SANT organisatieadviseurs** in opdracht van de sociale partners, blijkt dat 35 tot 50% van de medewerkers melding maakt van hoge werkdruk. Als symptomen worden genoemd het vele overwerk, achterstanden in het werk, het toenemend verloop en een stijgend langdurig verzuim. Externe oorzaken zijn de groeiende vraag naar producten en diensten, vragen over nieuw geïntroduceerde producten en de mondigheid van de klant. De belangrijkste interne oorzaken zijn reorganisaties en het achterblijven van de kwaliteit van de organisatie bij de ontwikkelingen in de markt. Via casestudies hebben de onderzoekers een inventarisatie gemaakt van de getroffen maatregelen bij vijf verzekeringsbedrijven. Deze maatregelen variëren van gerichte trainingen tot het uitbreiden en flexibiliseren van de werktijden en het aanpassen en vernieuwen van de werkorganisaties en IT-systemen. Uit de studies is gebleken dat in de meeste situaties de aanpak van werkdruk gedaan werd op basis van een oppervlakkige analyse. Bovendien werd dat vaak ad hoc gedaan en was er nauwelijks sprake van preventief karakter. Uit een paneldiscussie over de casestudies kwam naar voren dat men de samenhang in de maatregelen miste. Daardoor werd niet het gewenste effect behaald en bleef de aanpak steken in symptoombestrijding. Ook vond het panel dat de samenwerking ontbrak tussen de betrokkenen – leidinggevendenden, medewerkers, deskundigen en ondernemingsraad – in de onderzochte bedrijven. Men miste een visie op de problematiek als kader voor een aanpak.

De intentieverklaring voor een arboconvenant Banken uit april 2000 kan eventueel spin-off effecten hebben op de verzekeringen en pensioenfondsen. Speerpunten daarin zijn RSI en werkdruk, alsmede de bevordering van vroegtijdige reïntegratie hierbij. Eén van de voorgenomen activiteiten in het plan van aanpak is het ontwikkelen van branchespecifieke modules op het gebied van RSI en werkdruk.

Naast de arbocommissie van de Werkgeversvereniging voor het Bankbedrijf (WGVB) is er een vereniging van arbodiensten van de banken en verzekeraars. Deze Arbo BV is een samenwerkingsverband van ABN/AMRO, ING, Rabobank, Fortis, Aegon en De Nederlandsche Bank. Arbo BV is in 1995 opgericht met als doel een gemeenschappelijk beleid te voeren ten aanzien van onderwerpen als RI&E, beeldschermwerk, aanstellingskeuringen, verzuimregistratie, reïntegratie en werkbelevingsonderzoek. Verder is er een vragenlijst VBBA/BV, een instrument om binnen banken en verzekeringsmaatschappijen de werkdruk te onderzoeken. Een ander gemeenschappelijk product van Arbo BV is de “beeldschermdiskette” waarop niet alleen de spelregels voor verantwoord beeldschermwerk worden gegeven, maar ook aanbevelingen worden gedaan voor de werkplekinrichting. Senter (een afdeling van het Ministerie van Economische Zaken) heeft in samenwerking met de WGVB en Arbo BV een RSI-project gestart om inzicht te krijgen in:

- Welke invoer- en uitvoermiddelen (machines en apparatuur) er zijn en welke effecten deze hebben op de productiviteit, bruikbaarheid en het risico op RSI;
- Wat de relatie is tussen taken/functies en de manier waarop de middelen worden gebruikt in het bankwezen;

- In hoeverre de middelen een risicofactor zijn voor het krijgen van RSI;
- Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan om de kans op RSI te verminderen.

Uiteindelijk moet dit resulteren in een gids voor invoermiddelen als toetsenbord, aanwijs- en tekenpennen, muis met scrollwiel, alsmede uitvoermiddelen als TFT/LDC-schermen, speakers en koptelefoons. Verder zullen de invoer- en uitvoermiddelen per taak worden behandeld, waarbij de beschrijving van taakclusters de basis is.

De aanpak arbeidsrisico's op brancheniveau zal zich concentreren op:

- gezamenlijk ontwikkelen van arbobeleid;
- ontwikkelen van vragenlijsten voor werkbelevingsonderzoek;
- RSI-project in samenwerking met overheid naar gebruiken en gebruikte middelen bij beeldschermwerk;

- aanpak van arbeidsrisico's op bedrijfsniveau;
- vermindering van werkdruk door verbetering van organisatie van het werk;
- aanpak RSI door goede ergonomische opstelling van de werkplek tezamen met goede afwisseling van werkpatroon en het kweken van bewustzijn ten aanzien van werkhouding en positie.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-	-

Bronnen

1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

- Peters, A., Ameele, A.N. van den, Convenantenmonitor 1999., Den Haag, Arbeidsinspectie, Centraal Kantoor afdeling Monitoring en Beleidsinformatie, 2000, 56 p.
- Binnendijk van S. & C. van Deurssen, Arbeidsrisico's, gezondheidsklachten en ziekteverzuim binnen branches, Doetinchem, 2001.
- Werkgelegenheid en scholing 1999. – Maastricht : Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), 2000. – 144 p.
- Sectoranalyse : bijlage bij het rapport "In goede banen : een aanpak van de knelpunten op de arbeidsmarkt. – Den Haag : Ministerie van SZW, 2000. – 50 p.
- Effect van de stijl van leidinggeven op het ziekteverzuim bij twee afdelingen in een bankbedrijf : een vergelijkend onderzoek op basis van een korte vragenlijst / G.S.T.D. Tjioe. – Amsterdam : Universiteit van Amsterdam (UvA), Coronel Instituut, 2000. 60 p. – (CORVU rapport).
- Gezonde mensen in een gezonde organisatie? : een onderzoek naar ziekteverzuim en WAO-instroom binnen de Rabobankorganisatie / G-J. van de Meent, K. Brouwer. – Eindhoven : Rabobank, 1999. – 60 p.
- Convenantenmonitor 1999 / A. Peters, A.N. van den Ameele. – Den Haag : Arbeidsinspectie, Centraal Kantoor Afdeling Monitoring en Beleidsinformatie, 2000. – 56 p.
- Technologische ontwikkeling en de arbeidsparticipatie van oudere werknemers / J.C.M. Mossink, R.W.M. Gründemann, S. Vaas. – Den Haag : Vuga, 1998. – 242 p.
- Arboconvenant bank- en verzekeringswezen : RSI en werkdruk arbeidsrisico's in zakelijke dienstverlening / M. Spinhoven. – In: Arbo & Milieu 8 (2000) no. 5, p. 14-16. Ponsen, R., Jaminon, W., Loffeld, P.
- ABP denkt succesformule arbo-verantwoordelijkheid uit : toekomst nog niet helemaal gegarandeerd. Arbeidsomstandigheden 69(1993)no. 2, p. 86-89

2 Inrichting arbeidsplaatsen

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

3 Gevaarlijke stoffen

4 Biologische agentia

5 Fysieke belasting

- Convenantenmonitor 1999 / A. Peters, A.N. van den Ameele. – Den Haag : Arbeidsinspectie, Centraal Kantoor Afdeling Monitoring en Beleidsinformatie, 2000. – 56 p.
- Effect van de stijl van leidinggeven op het ziekteverzuim bij twee afdelingen in een bankbedrijf : een vergelijkend onderzoek op basis van een korte vragenlijst / G.S.T.D. Tjioe. – Amsterdam : Universiteit van Amsterdam (UvA), Coronel Instituut, 2000. – 60 p. – (CORVU rapport).
- Rsi-preventie in de praktijk : risicogroepen en risicofactoren in Nederland en België / M. Douwes, B.M. Blatter, K.H. Thé. – Zeist : Kerckebosch, 2000. – 84 p.

- Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : een onderzoek onder werknemers van financiële instellingen en architectenbureaus / J. Massaar. – Den Haag : Elsevier bedrijfsinformatie, 1999. –60 p.
- De praktijk : het beeldschermwerk / D. Molenaar. – In: Arbo & Milieu (extra: Dossier RSI) 7 (1999) no. 2, p. 12-13.
- Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : de muisarm ontzenuwd / J. Massaar. – Den Haag : VUGA Uitgeverij, 1998. – 31 p. Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : een onderzoek onder werknemers van financiële instellingen en architectenbureaus / J. Massaar. – Den Haag : Elsevier bedrijfsinformatie, 1999. –60 p.
- Penmuis goed alternatief : resultaten gebruiksonderzoek Rabobank / M. de Ridder, B. Bakker. – In: Arbeidsomstandigheden 76 (2000) no. 9, p. 15-17.
- Driemaal aandacht voor RSI / K.H. Thé, M. Douwes. – In: Tijdschrift voor ergonomie 24(1999) no. 4, p. 99-100.

6 Fysische factoren

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

7 Arbeidsmiddelen

8 Specifieke werkzaamheden

9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

10 Werktijden, overwerk en werkdruk

- Helderman, M., Langermans, J., Raaij, R. van, Het flexcomplex : een overzicht van flexibele arbeidsvormen. Tilburg, Katholieke Universiteit Brabant (KUB), 1997, 147 p., 20 p.
- Werkgelegenheid en scholing 1999. – Maastricht : Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), 2000. – 144 p.
- Gezonde mensen in een gezonde organisatie? : een onderzoek naar ziekteverzuim en WAO-instroom binnen de Rabobankorganisatie / G-J. van de Meent, K. Brouwer. – Eindhoven : Rabobank, 1999. – 60 p.
- Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : een onderzoek onder werknemers van financiële instellingen en architectenbureaus / J. Massaar. – Den Haag: Elsevier bedrijfsinformatie, 1999. –60 p.
- Technologische ontwikkeling en de arbeidsparticipatie van oudere werknemers / J.C.M. Mossink, R.W.M. Gründemann, S. Vaas. – Den Haag : Vuga, 1998. – 242 p.
- Zeggenschap over arbeidstijden : de samenhang tussen bedrijfstitijden, arbeidstijden en flexibilisering van de personeelsbezetting / K. Tijdens. – Den Haag : Welboom, 1998. – 112 p.
- Arboconvenant bank- en verzekeringswezen : RSI en werkdruk arbeidsrisico's in zakelijke dienstverlening / M. Spinhoven. – In: Arbo & Milieu 8 (2000) no. 5, p. 14-16.
- Driemaal aandacht voor RSI / K.H. Thé, M. Douwes. – In: Tijdschrift voor ergonomie 24 (1999) no. 4, p. 99-100.

11 Agressie en geweld, seksuele intimidatie

- Niet sussen maar aanpakken : maatregelen ter voorkoming van agressie en geweld tegen werknemers en het bestrijden van de gevolgen daarvan / M.H. van Eijk, T. Mandemaker. – Den Haag : Vuga, 1994. – 37 p.
- Acute en chronische werkstress : implicaties voor psychische gezondheid / E. van der Ploeg, R.J. Kleber, P.G. van der Velden. – In: Gedrag en gezondheid 28 (2000) no. 3, p. 172-185.

12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

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