

# **Arborisico's in de branche**

## **Callcenters**

Martin vd Bovenkamp  
TNO Arbeid, Hoofddorp, 2002

## Zoekprofiel callcenters

### **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 = 740 (Overige zakelijke dienstverlening)

SBI code = 748 (veige zakelijke dienstverlening n.e.g.)

UDC code = 654.15 (Telefoon)

UDC code = 651.458 (Telefonisten)

UDC code = 338.465 (Openbare dienstverlening kwartaire sector)

UDC code = 339.138 (Marketing marktonderzoek)

UDC code = 364.65 (Clienten klanten)

UDC code = 331.82 (arbeidsomstandigheden)

UDC code = 331.821 (ongezonde arbeidsomstandigheden)

Samenvatting = callcenter\* or titel = callcenter\*

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

Callcenter(s)

Telefonist(en)

Arbeidsomstandigheden/werkomstandigheden

Beroepsziekten

Werknemer(s)/medewerkers(s)

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:

Call centre(s), worker(s), employee(s), telephonist, telephone operator(s), occupational health, occupational safety, working condition(s), hazard(s), accident(s)

## Inleiding

De sector callcenters is een van de snelst groeiende branches van het afgelopen decennium. De arbeidsomstandigheden in de sector callcenters verschillen sterk van elkaar. Gemiddeld gesproken zijn de arbeidsomstandigheden in de inhouse callcenters (binnen bedrijven) beter dan de outhouse callcenters (deze bieden telefoondiensten aan voor derden). Momenteel groeit de aandacht voor goede arbeidsomstandigheden binnen de sector.

De ruimten in callcenters moeten veilig en ordelijk zijn en vluchtwegen en nooduitgangen vrij van obstakels. Ook moet de daglichttoetreding voldoende zijn en het werkoppervlakte voldoen aan de NEN norm 1824.

Vooraf de kleinere callcenters zijn gevestigd in ruimtes die daar niet optimaal voor zijn ingericht. Dat de inrichting van de werkplek van belang is voor de werksfeer blijkt uit verschillende cases. Een verbeterde inrichting van de werkomgeving heeft positieve invloed op de arbeidstevredenheid van medewerkers.

Repetitive Strain Injuries (RSI) is een syndroom dat veel voorkomt bij telefonisten van callcenters en informatiediensten. Het beeldschermwerk dat in callcenters veel plaatsvindt, vergroot ook de kans op RSI. 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. De callcentermedewerker heeft een statische werkhouding. Hij of zij zit constant in dezelfde houding naar een beeldscherm te kijken. Acties ter voorkoming van RSI bestaan niet uitsluitend uit maatregelen gericht op fysiek gebied. Behalve ergonomie is de factor welzijn van groot belang. Werk dient voldoende uitdaging te bezitten met een afgrensbaare taakautonomie en voldoende regelmogelijkheden te bezitten binnen een duidelijke en open managementstijl.

In callcenters werkt vaak een grote groep mensen in een relatief kleine ruimte bij elkaar. Het is van belang dat de werkzaamheden kunnen plaatsvinden onder gezonde omstandigheden. Hiertoe moet aandacht worden besteed aan de verlichting, het klimaat en de ventilatie van de belzaal.

In callcenters wordt veel met headsets gewerkt. Als één headset door meerdere personen wordt gebruikt kan dit een besmettingsgevaar opleveren. Gebruik van headsets kan ook leiden tot "acoustic shock" door plotselinge, harde geluiden (door de hoofdtelefoon).

Uit de literatuur blijkt dat werkdruk een belangrijk risico is in callcenters. De callcentermedewerker staat in de top 10 van stressvolle banen. Stress is in callcenters een groot gevaar. Het werktempo van het werk wordt in hoge mate bepaald door het systeem van aanbod van telefoontjes en er zijn targets en eisen ten aanzien van het aantal gesprekken dat een medewerker in een uur moet afhandelen.

Bij werk in callcenters kunnen medewerkers geconfronteerd worden met agressieve klanten. Medewerkers moeten daarop goed voorbereid en getraind worden.

De Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC) heeft het voornemen nog in 2002 een branche CAO af te sluiten. De verbetering van de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden in de afgelopen jaren krijgen naar verwachting nog dit jaar hun officiële beslag in een collectieve overeenkomst voor medewerkers van callcenters. Ook wil FNV Bondgenoten goede afspraken maken met werkgevers in callcenters over opleidingen, het aanpakken van werkdruk, het voorkomen van beroepsziekten zoals RSI, regels over het meeluisteren en het invoeren van werkoverleg.

## 1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

Risicogroepen en effecten:

Het **ziekteverzuim** bij callcenters bedroeg in 1998 6,9% voor vaste en 8,1% voor tijdelijke medewerkers. Dat ligt boven het landelijke gemiddelde van 5% in 1998. Traditioneel is het ziekteverzuim onder **vrouwen** hoger dan onder mannen. Aangezien 75% van het personeel in de branche vrouw is, verklaart dit wellicht ten dele het relatief hoge ziekteverzuim.

De sector callcenters is zowel nationaal als internationaal een van de snelst groeiende branches van het afgelopen decennium. Het is zaak om **Arbo** in een nieuwe, zich ontwikkelende, branche op de agenda te zetten omdat investeringen en uitbreidingen aan de orde van de dag zijn en omdat op bedrijfstakniveau de arbostructuur zich nog aan het ontwikkelen is. Hiertoe is een project opgezet door de Arbeidsinspectie. Op basis van de inspecties in de afgelopen jaren en literatuuronderzoek zijn inspectiepunten voor dit project vastgesteld. Door dit project wordt gestructureerde informatie verkregen over de arbeidsomstandigheden in deze branche. In het kader van dit inspectieproject wordt o.a. geïnspecteerd op de onderwerpen werktijden, werkplekvoorzieningen (vluchtwegen, pauzeruimten, daglicht, oppervlakte, beeldschermwerk en pauzes) en werkdruk. Met behulp van de resultaten van dit inspectierapport zal een strategie voor de komende jaren kunnen worden bepaald.

De **arbeidsomstandigheden** in de sector callcenters verschillen sterk van elkaar. Gemiddeld gesproken zijn de arbeidsomstandigheden in de inhouse callcenters (binnen bedrijven) beter dan de outhouse callcenters (deze bieden telefoondiensten aan voor derden). Volgens de managers van callcenters bevindt zich onder de outhouse callcenters ook een aantal bedrijfjes dat in korte tijd veel winst probeert te maken om vervolgens de sector weer te verlaten. Deze bedrijfjes investeren derhalve niet of nauwelijks in fatsoenlijke arbeidsomstandigheden voor het personeel. Bij inspecties van de arbeidsomstandigheden dient speciale aandacht aan deze categorie callcenters te worden besteed.

Momenteel groeit de aandacht voor goede arbeidsomstandigheden binnen de sector. Ook dit kan gedeeltelijk verklaard worden door de krapte op de arbeidsmarkt en het tekort aan personeel. Wie ontevreden is over zijn arbeidsomstandigheden gaat naar de concurrent.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b>  | <b>Preventiemaatregelen</b>   |
|--|---|
| 1) De sector callcenters is zowel nationaal als internationaal een van de snelst groeiende branches van het afgelopen decennium. Het is zaak om <b>Arbo</b> in een nieuwe, zich ontwikkelende, branche op de agenda te zetten omdat investeringen en uitbreidingen aan de orde van de dag zijn en omdat op bedrijfstakniveau de arbostructuur zich nog aan het ontwikkelen is. | 1) De Arbeidsinspectie heeft een project opgezet. Door dit project wordt gestructureerde informatie verkregen over de arbeidsomstandigheden in deze branche. In het kader van dit inspectieproject wordt o.a. geïnspecteerd op de onderwerpen werktijden, werkplekvoorzieningen (vluchtwegen, pauzeruimten, daglicht, oppervlakte, beeldschermwerk en pauzes) en werkdruk. Met behulp van de resultaten van dit inspectierapport zal een strategie voor de komende jaren kunnen worden bepaald. |
| 2) Onder de outhouse callcenters bevindt zich een aantal bedrijfjes dat in korte tijd veel winst probeert te maken om vervolgens de sector weer te verlaten. Deze bedrijfjes investeren derhalve niet of nauwelijks in fatsoenlijke arbeidsomstandigheden voor het personeel.  | 2) Bij inspecties van de arbeidsomstandigheden dient speciale aandacht aan deze categorie callcenters te worden besteed.  |

## 2 Inrichting arbeidsplaatsen

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

Risicogroepen en effecten:

De ruimten in callcenters moeten veilig en ordelijk zijn en **vluchtwegen** en **nooduitgangen** vrij van obstakels. Ook moet de **daglichttoetreding** voldoende zijn en het werkoppervlakte voldoen aan de NEN norm 1824. Omdat werk in callcenters bestaat uit veel zittend werk achter de pc, zijn er risico's op RSI. Om dit te voorkomen moet aandacht worden besteed aan werkplekergonomie en wordt om de twee uur pauze genomen. Hiervoor moet een aparte ruimte beschikbaar zijn.

Bij callcenters dient specifiek gelet te worden op het netjes **wegbergen en/of vastzetten van elektriciteits snoeren**, het voorkomen van **struikelgevaar**, de **stabiliteit** van eventueel aanwezige stellingen en hoge kasten waarbij laden kunnen worden uitgetrokken.

De werkplekergonomie wordt gehandhaafd volgens een interne instructie van de Arbeidsinspectie. De basis voor de handhaving (d.m.v. een waarschuwing) van de **oppervlakenorm** is de huidige beleidsregel 3.19 waarin verwezen wordt naar de NEN 1824 van Oktober 1995. In April 2002 is een nieuwe norm NEN 1824 vastgesteld. Deze is echter nog niet in beleidsregel 3.19 opgenomen. Aangezien hierin de huidige inzichten van de deskundige ergonomen in Nederland zijn verwoord (die vanuit de oude norm kunnen worden afgeleid en minder vergaand zijn) wordt deze beschrijving nu gehanteerd door de Arbeidsinspectie.

De oppervlaktevereisten zijn: 6 m<sup>2</sup> voor een werkplek met een CRT beeldscherm en 5m<sup>2</sup> voor een werkplek met een plat beeldscherm. Een werkplek is pas een werkplek volgens de Arboret als er meer dan 2 uur per dag of meer dan 1 dag per week wordt gewerkt. De deskundige ergonomen zijn van mening dat ongeveer 20% van de werkplekken in callcenters minder dan 2 uur per dag of minder dan 1 dag per week worden gebruikt. Dat betekent dat voor deze werkplekken een apparatuurnorm geldt van 2m<sup>2</sup>.

Voor de **kleinere callcenters** zijn gevestigd in ruimtes die daar niet optimaal voor zijn ingericht (slecht daglicht, werkplekken dicht op elkaar). Ook wil het nog wel eens voorkomen dat bij een tijdelijke uitbreiding van de werkzaamheden allerlei oplossingen worden gezocht om het aantal werkplekken uit te breiden. Veelal gebeurt dit in ruimtes die eigenlijk voor andere doeleinden zijn bestemd en dus niet per definitie geschikt zijn voor de werkzaamheden..

Dat de **inrichting van de werkplek** van belang is voor de **werksfeer** blijkt uit verschillende cases. Een verbeterde inrichting van de werkomgeving heeft positieve invloed op de arbeidstevredenheid van medewerkers. Zo is er in het callcenter van Wehkamp een groot aantal maatregelen doorgevoerd om de arbeidsplaatsen te verbeteren. Een aantal zaken is snel aangepakt: het tapijt, sanitair en de garderobes. Er kwamen akoestische plafonds in het kantoor en er zijn geluidsmetingen verricht om te weten wat er op dat vlak goed of fout was. Dit waren de eerste stappen om de werksfeer te verbeteren en het ziekteverzuim terug te brengen. Als je vloeren, wanden en plafonds onder de loep hebt genomen, kom je uiteindelijk bij het creëren van de juiste werkplekken. Hieronder valt ook aparte plekken waar de leidinggevenden ongestoord gesprekken kunnen voeren met werknemers. Het is belangrijk om zo veel mogelijk rust te creëren. Een koffieplek midden op de werkvloer lijkt leuk, maar blijkt in de praktijk enorm storend te zijn. De mensen moeten nu even lopen naar de aparte koffiecokner. Dat brengt even ontspanning die nodig is. Volgens Wehkamp is het mogelijk met een goede inrichting (inclusief het kantoormeubilair) het ziekteverzuim met minimaal 2% terug te schroeven en de efficiency met een paar procent te verbeteren.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b>   | <b>Preventiemaatregelen</b>  |
|---|--|
| <p>1) De ruimten in callcenters moeten veilig en ordelijk zijn en <b>vluchtwegen</b> en <b>nooduitgangen</b> moeten vrij van obstakels zijn. Ook moet de <b>daglichttoetreding</b> en <b>vloeroppervlakte</b> voldoende zijn om er goed te kunnen werken.</p> | <p>1) De werkplekergonomie wordt gehandhaafd volgens een interne instructie van de Arbeidsinspectie. Voor <b>daglichttoetreding</b> geldt in het algemeen een beperkte algemene indirecte verlichting met een verlichtingssterkte van 175 lux. Plaatselijk moet in een aanvullende indirecte verlichting kunnen worden voorzien, zodat de totale verlichtingssterkte ongeveer 350 lux is.</p> <p>Voor het <b>vloeroppervlakte</b> geldt de huidige beleidsregel 3.19 waarin verwezen wordt naar de NEN 1824 van Oktober 1995. In April 2002 is een nieuwe norm NEN 1824 vastgesteld. Deze is echter nog niet in beleidsregel 3.19 opgenomen. De oppervlakte vereisten zijn: 6 m<sup>2</sup> voor een werkplek met een CRT beeldscherm en 5m<sup>2</sup> voor een werkplek met een plat beeldscherm. Voor werkplekken die minder dan 2 uur per dag of minder dan 1 dag per week worden gebruikt. Geldt een norm van 2m<sup>2</sup>.</p> |
| <p>2) Door de aanwezigheid van talrijke elektrische kabels en bedradingen in callcenters bestaat er risico op struikelen, vallen of andere gevaren.</p>   | <p>2) Bij callcenters dient specifiek gelet te worden op het netjes <b>wegbergen en/of vastzetten van elektriciteitsnoeren</b>, het voorkomen van <b>struikelgevaar</b>, de <b>stabiliteit</b> van eventueel aanwezige stellingen en hoge kasten waarbij laden kunnen worden uitgetrokken.</p>   |

### 3 Gevaarlijke stoffen

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b> | <b>Preventiemaatregelen</b> |
|-----------------------|-----------------------------|
| -                     | -                           |

#### 4 Biologische agentia

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b> | <b>Preventiemaatregelen</b> |
|-----------------------|-----------------------------|
| -                     | -                           |



## 5 Fysieke belasting

Risicogroepen en effecten:

**Repetitive Strain Injuries (RSI)** is een syndroom dat veel voorkomt bij telefonisten van callcenters en informatiediensten. RSI is een pijnsyndroom op basis van aandoeningen van pezen, spieren en zenuwen. De oorzaak kan zowel liggen in fysieke overbelasting van spiergroepen als gevolg van slechte ergonomische werkomstandigheden als in gebrekkige welzijnsaspecten van de arbeid. **Telefonisten** vormen een risicogroep voor het ontstaan van RSI. TNO Arbeid heeft een eenvoudig meetinstrument ontwikkeld om “RSI-risicovolle” arbeid op te sporen. Het werk van telefonist is als risicovol te beschouwen. Om RSI te voorkomen moeten de welzijnsaspecten van de arbeid verbeterd worden. Het werk moet gevarieerder en beter regelbaar worden, waardoor in combinatie met ergonomische maatregelen, het risico op RSI afneemt.

Het beeldschermwerk dat in callcenters veel plaatsvindt, vergroot ook de kans op RSI. 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 rustperioden 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 voornamelijk ergonomische factoren een rol. Ook werkdruk, werkstress, werktempo, en de ervaren steun van collega’s en management blijken een belangrijke rol te spelen bij het ontstaan van lichamelijke klachten.

De callcentermedewerker heeft een **statische werkhouding**. Hij of zij zit constant in dezelfde houding naar een beeldscherm te kijken. In zo’n situatie is het belangrijk dat de medewerker over een goede stoel en tafel beschikt die volgens ergonomische normen zijn afgesteld..

Een voordeel van callcenters is dat er veel in deeltijd wordt gewerkt waardoor de kans op ernstige klachten minder groot is dan bij fulltimers.

**Acties ter voorkoming van RSI** bestaan niet uitsluitend uit maatregelen gericht op fysiek gebied. Behalve ergonomie is de factor welzijn van groot belang. Werk dient voldoende uitdaging te bezitten met een afgrensbaare taakautonomie en voldoende regelmogelijkheden te bezitten binnen een duidelijke en open managementstijl.

Het werk in callcenters blijft **kort-cyclisch** van aard, kent betrekkelijk **weinig regelmogelijkheden** door het niet te sturen werkaanbod. Tevens is het werk zoals het nu wordt uitgevoerd redelijk **werkplekgebonden**. De werknemer kan de werkplek slechts verlaten door onderbreking van het werk. Alle noodzakelijke gegevens zijn op de werkplek zelf te verkrijgen via de computer.

Om dit werk qua inhoud te verbeteren, kan gedacht worden aan een verbreding van het takenpakket van de operator. Uitbreiding van het informatieverstrekkingpakket (bijv. adressen, postcodes, bedrijfsgegevens) maakt het werk afwisselender en minder kort-cyclisch.

Taakrotatie binnen het bedrijf is moeizamer omdat veel werknemers bewust kiezen voor het soort werk, met name vanwege het parttime karakter en de eenvoud van het werk. Desalniettemin zou een regelmatige wisseling van functie het welzijn bevorderen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b>   | <b>Preventiemaatregelen</b>  |
|---|--|
| 1) <b>Repetitive Strain Injuries (RSI)</b> is een syndroom dat veel voorkomt bij telefonisten van callcenters en informatiediensten. Deze aandoening kan leiden tot langdurige arbeidsongeschiktheid. | 1) TNO Arbeid heeft een eenvoudig meetinstrument ontwikkeld om “RSI-risicovolle” arbeid op te sporen. Om RSI te voorkomen moeten de welzijnsaspecten van de arbeid verbeterd worden. Het werk moet gevarieerder en beter regelbaar worden, waardoor in combinatie met ergonomische maatregelen, het risico op RSI afneemt.   |
| 2) Ongunstige houdingen van de pols (zijwaartse buiging en extensie) en werken met geheven armen en gebogen nek bij <b>beeldschermwerk</b>  | 2) Van belang is het regelmatig onder de aandacht brengen van de juiste werkhouding. Ook medewerkers individueel begeleiden bij het instellen van de werkplek en bij het aannemen van de juiste werk- en lichaamshoudingen is belangrijk. Aan te bevelen is dat medewerkers een cursus ergonomie 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) De callcentermedewerker heeft een <b>statische werkhouding</b> . Hij of zij zit constant in dezelfde houding naar een beeldscherm te kijken.   | 3) Het is belangrijk dat de medewerker over een goede stoel en tafel beschikt die volgens ergonomische normen zijn afgesteld.  |
| 4) Naast ergonomie is de factor <b>welzijn</b> een knelpunt bij veel callcentermedewerkers.   | 4) Werk dient voldoende uitdaging te bezitten met een afgrensbaare taakautonomie en voldoende regelmogelijkheden binnen een duidelijke en open managementstijl.  |
| 5) Het werk in callcenters blijft <b>kort-cyclisch</b> van aard, kent betrekkelijk <b>weinig regelmogelijkheden</b> door het niet te sturen werkaanbod en is redelijk <b>werkplek-gebonden</b> .      | 5) Om dit werk qua inhoud te verbeteren, kan gedacht worden aan een verbreding van het takenpakket van de operator. Uitbreiding van het informatieverstrekkingspakket maakt het werk afwisselender en minder kort-cyclisch. Ook zal een regelmatige wisseling van functie het welzijn bevorderen.  |

## 6 Fysische factoren

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

Risicogroepen en effecten:

In callcenters werkt vaak een grote groep mensen in een **relatief kleine ruimte** bij elkaar. Het is van belang dat de werkzaamheden kunnen plaatsvinden onder gezonde omstandigheden. Hiertoe moet aandacht worden besteed aan de **verlichting**, het **klimaat** en de **ventilatie** van de belzaal.

Desondanks komt uit verschillende onderzoeken naar voren dat er veel klachten zijn over het klimaat op de werkvloer. Met dit klimaat wordt de temperatuur en de lucht in het callcenter bedoeld. Het gebruik van veel computers in één ruimte kan de temperatuur aardig opdrijven. Een goede airconditioning en/of klimaatbeheersingssysteem is van groot belang in een callcenter.

In kantoorruimten wordt steeds vaker **indirecte verlichting** of een **combinatie van indirecte en directe verlichting** toegepast. Een voorbeeld hiervan is de Postbank in Arnhem. Belangrijk uitgangspunt voor de verlichting is een beperkte algemene indirecte verlichting met een verlichtingssterkte van 175 lux. Plaatselijk moet in een aanvullende indirecte verlichting kunnen worden voorzien, zodat de totale verlichtingssterkte ongeveer 350 lux is. In overleg met Technical Management is op basis van lichtberekeningen en beoordeling op locatie een selectie gemaakt van de toe te passen verlichtingsarmaturen. Om een zo optimaal mogelijk balans tussen de directe en indirecte algemene verlichting en de aanvullende plaatselijke verlichting mogelijk te maken en om het energiegebruik zo beperkt mogelijk te houden, zijn alle armaturen voorzien van regelbare elektronische voorschakelapparatuur. Door deze wijze van verlichten is een sfeervolle verlichting gerealiseerd, waarbij aan alle eisen met betrekking tot het visuele comfort en de uit te voeren taken kan worden voldaan.

Een goed **zicht op de werkplek** is erg belangrijk. De teksten van papier of beeldscherm moeten goed leesbaar zijn. Indien de verlichting verkeerd is afgesteld of de werkplak verkeerd is ingesteld, kunnen hinderlijke spiegelingen op het beeldscherm ontstaan. Wanneer naar het beeldscherm wordt gekeken tegen het licht van een raam, treedt verblinding op. Deze voorbeelden kunnen leiden tot oogklachten (tranen, rode ogen) en hoofdpijn. Instellen van de juiste verlichting en het voorkomen van spiegeling is vaak een kwestie van uitproberen. Heel vaak is een goede zonwering nodig om een overmaat aan zon- of daglicht tegen te houden.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b>   | <b>Preventiemaatregelen</b>  |
|---|--|
| 1) In callcenters werkt vaak een grote groep mensen in een <b>relatief kleine ruimte</b> bij elkaar. Het is van belang dat de werkzaamheden kunnen plaatsvinden onder gezonde omstandigheden. Hiertoe moet aandacht worden besteed aan het <b>klimaat</b> en de <b>ventilatie</b> van de belzaal. | 1) Een goede airconditioning en/of klimaatbeheersingssysteem is van groot belang in een callcenter.  |
| 2) Voor gezonde arbeidsomstandigheden dient ook aandacht te worden besteed aan de <b>verlichting</b> .  | 2) Voor <b>verlichting</b> geldt in het algemeen een beperkte algemene indirecte verlichting met een verlichtingssterkte van 175 lux. Plaatselijk moet in een aanvullende indirecte verlichting kunnen worden voorzien, zodat de totale verlichtingssterkte ongeveer 350 lux is. |

## 7 Arbeidsmiddelen

(o.a. gereedschappen, machines)

Risicogroepen en effecten:

In callcenters wordt veel met **headsets** gewerkt. Als één headset door meerdere personen wordt gebruikt kan dit een **besmettingsgevaar** opleveren, bijvoorbeeld verkoudheidsbacteriën die zo van de ene op de andere operator worden overgebracht. Besmetting kan deels worden voorkomen door iedere werknemer zo veel mogelijk met een eigen headset te laten werken.

Gebruik van **headsets** kan ook leiden tot “**acoustic shock**”, door sommigen het bedrijfsletsel van de 21<sup>e</sup> eeuw genoemd. Callcentermedewerkers kunnen deze aandoening oplopen als ze plotselinge, harde geluiden horen door hun hoofdtelefoons. Het kan leiden tot depressie, hoofdpijn en andere gezondheidsproblemen. Volgens het Britse nationale doveninstituut kunnen duizenden telefonisten gehoorproblemen ontwikkelen als zij geen voorzorgsmaatregelen treffen. Voorzorgsmaatregelen kunnen bestaan uit het gebruik van headsets die beveiligd zijn tegen plotselinge harde geluiden en een maximaal begrensd volumenniveau hanteren.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b>  | <b>Preventiemaatregelen</b>  |
|--|--|
| 1) Als één headset door meerdere personen wordt gebruikt kan dit een <b>besmettingsgevaar</b> opleveren, bijvoorbeeld verkoudheidsbacteriën die zo van de ene op de andere operator worden overgebracht.                   | 1) Besmetting kan deels worden voorkomen door iedere werknemer zo veel mogelijk met een eigen headset te laten werken.   |
| 2) Gebruik van <b>headsets</b> kan leiden tot “ <b>acoustic shock</b> ” als medewerkers plotselinge, harde geluiden horen door hun hoofdtelefoons. Het kan leiden tot depressie, hoofdpijn en andere gezondheidsproblemen. | 2) Voorzorgsmaatregelen kunnen bestaan uit het gebruik van headsets die beveiligd zijn tegen plotselinge harde geluiden en een maximaal begrensd volumenniveau hanteren. |

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

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b> | <b>Preventiemaatregelen</b> |
|-----------------------|-----------------------------|
| -                     | -                           |

## 9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

Risicogroepen en effecten:

Geen informatie aangetroffen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b> | <b>Preventiemaatregelen</b> |
|-----------------------|-----------------------------|
| -                     | -                           |

## 10 Werktijden, overwerk en werkdruk

Risicogroepen en effecten:

Uit de literatuur blijkt dat **werkdruk** een belangrijk risico is in callcenters. De callcentermedewerker staat in de top 10 van stressvolle banen. De Arbeidsinspectie heeft nog geen mogelijkheden om concrete maatregelen af te dwingen, maar wel om gevalideerd onderzoek te verrichten naar het voorkomen van werkdruk en naar de oorzaken.

Voor de (faciliterende) callcenterbranche bestaat nog geen aparte CAO (hoewel deze wel op korte termijn wordt verwacht volgens de Werkgeververeniging Callcenters, de WGCC). In het kader van de handhaving **Arbeidstijdenwet** wordt dus uitgegaan van de standaardregeling. Voor de inhouse callcenters geldt de betreffende bedrijfstak- of bedrijfscao, indien aanwezig.

In een callcenter werken veel deeltijders en lopen vaak vele verschillende projecten, dus een zorgvuldige planning van de werktijden van de werknemers is de basis van een goed werkend callcenter en goede arbeidsomstandigheden. Overdag worden weinig problemen met de arbeidstijden verwacht. Er werken veel parttimers met diensten van 3-4 uur per dag (waarin een pauze na 2 uur werken is opgenomen). Enkele callcenters zijn 24 uur per dag bereikbaar. Hier zijn de arbeidstijdenregels voor nachtarbeid van toepassing.

**Stress** is in callcenters een groot gevaar. Het **werktempo** van het werk wordt in hoge mate bepaald door het systeem van aanbod van telefoontjes en er zijn targets en eisen ten aanzien van het aantal gesprekken dat een medewerker in een uur moet afhandelen. Als men zelf weinig invloed heeft op het werktempo en niet af en toe een kleine pauze kan nemen, is de kans op stress groot. Inmiddels zijn regelmatige pauzes bij beeldschermwerk verplicht. Bij inbound werk (dat is inkomende telefoongesprekken aannemen) blijft tijdens de pauzes vaak de telefoon aan, waardoor pauzes korter worden (gaat de telefoon dan moet je die beantwoorden).

Opvallend verschil tussen inhouse en outhouse callcenters is dat werknemers van inhouse callcenters veel meer last blijken te hebben van een hoge werkdruk en het werk geestelijk inspannender en vermoeiender vinden. Dit is uiteraard te verklaren door de aard van het werk. Operators van inhouse callcenters vervullen veel meer een helpdeskfunctie en moeten snel kunnen inspelen op plotselinge vragen van lastige klanten.

Een ander aspect dat stressverhogend kan werken is de **interne organisatie en stijl van leidinggeven**. Ten eerste registreert de computer alles: werktijden, productie en ook pauzetijden. Dit geeft de werknemer het gevoel op zijn vingers te worden gekeken. Ten tweede vertoont de bedrijfsvoering veel Amerikaanse trekken: top-down management structuren en strakke regels (dit geldt met name voor outhouse callcenters). Bovendien waren de eerste callcenter bedrijven die vanuit de VS overkwamen niet gewend aan het samenwerken met vakbonden. Deze vakbonden werden dan ook vaak buitenspel gezet. Sinds kort, nu het personeelsprobleem nijpend wordt, groeit de aandacht en de samenwerking van de Nederlandse callcenterbedrijven met de vakbond FNV, die een speciaal projectteam "callcenters" heeft opgezet.

Het aspect van de arbeidstijden van callcentermedewerkers hangt nauw samen met de **arbeidsomstandigheden**. Langdurige arbeid aan de telefoon is in principe erg zwaar. Daarom werken callcentermedewerkers meestal niet langer dan één dagdeel per dag. De meeste mensen in de sector werken parttime. Dit deel is in de outhouse callcenters groter dan in de inhouse callcenters. In de laatste categorie kunnen werknemers vaak hun telefoonwerk afwisselen met bijvoorbeeld administratief werk.

In callcenters draait het nog grotendeels om **high volume en efficiency**. Niet zelden wordt personeel ingehuurd zonder grondige screening en zonder functiegerichte assessments. Trainingen zijn kort en voornamelijk gericht op kennis van producten en diensten en het credo is: de nieuwe medewerker moet zo snel mogelijk operationeel zijn op de werkvloer. Het management rekruteert mensen voor kortdurende service en kandidaten zelf nemen het werk nog vaak aan in de hoop op iets beters. Hierdoor is de kans op minder geschikt personeel voor het callcenterwerk groot. Dit werkt weer zaken als stress en werkdruk onder medewerkers in de hand.

De functie van callcentermedewerker leent zich bij uitstek voor **telewerken**. De werkzaamheden, telefonisch klantcontact, zijn over het algemeen niet gebonden aan een specifieke werkomgeving en kunnen in principe ook op een thuiswerkplek worden verricht. Veel callcenters hebben ook te maken met bepaalde piekperiodes in het telefoonverkeer, waarop de bezetting moet worden afgestemd. Het inschakelen van extra medewerkers op een andere locatie of thuis biedt dan een prima optie om de piekbelasting op te vangen. Bovendien levert dit de medewerkers een grotere flexibiliteit op met betrekking tot afstemming van werk en privé. Dit zal een positief effect hebben op de ervaren werkdruk.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| Risicofactoren  | Preventiemaatregelen   |
|---|--|
| 1) In een callcenter werken veel deeltijders en lopen vaak vele verschillende projecten waardoor <b>arbeidstijden</b> onder druk komen wat weer kan leiden tot een verhoogde <b>werkdruk</b> .  | 1) Een zorgvuldige planning van de werktijden van de werknemers, welke voldoet aan de arbeidstijdenwet, is de basis van een goed werkend callcenter en goede arbeidsomstandigheden   |
| 2) <b>Stress</b> is in callcenters een groot gevaar doordat het tempo van het werk in hoge mate wordt bepaald door het systeem van aanbod van telefoontjes en er targets en eisen zijn ten aanzien van het aantal gesprekken dat een medewerker in een uur moet afhandelen. Als men zelf weinig invloed heeft op het werktempo en niet af en toe een kleine pauze kan nemen, is de kans op stress groot.  | 2) Regelmatige pauzes voor elke medewerker verplicht maken, d.w.z. dat ook bij inbound werk geen telefoon door een pauzerende medewerker wordt opgenomen.  |
| 3) De <b>interne organisatie</b> en <b>stijl van leidinggeven</b> kan stressverhogend werken. De computer registreert alles: werktijden, productie en ook pauzetijden. Dit geeft de werknemer het gevoel op zijn vingers te worden gekeken.<br>Ten tweede vertoont de bedrijfsvoering veel Amerikaanse trekken: top-down managementstructuren en strakke regels (dit geldt met name voor outhouse callcenters). Tenslotte waren de eerste callcenterbedrijven die vanuit de VS overkwamen niet gewend aan het samenwerken met vakbonden. Deze vakbonden werden dan ook vaak buitenspel gezet. | 3) Nu het personeelsprobleem nijpend wordt, groeit de aandacht en de samenwerking van de Nederlandse callcenterbedrijven met de vakbond FNV, die een speciaal projectteam "callcenters" heeft opgezet. Dit zal naar verwachting positieve gevolgen hebben voor de stijl van leidinggeven en stressverminderend werken. |
| 4) Langdurige arbeid aan de telefoon is erg zwaar.  | 4) Callcentermedewerkers werken meestal niet langer dan één dagdeel per dag. De meeste mensen in de sector werken parttime. Dit deel is in de outhouse callcenters groter dan in de inhouse callcenters. In deze laatste categorie kunnen werknemers vaak hun  |



|  |   |
|--|---|
|  | telefoonwerk afwisselen met bijvoorbeeld administratief werk.   |
| 5) In een callcenter kunnen arbeidstijden door periodes van <b>piekbelasting</b> in de knel komen en dat kan weer leiden tot een verhoogde <b>werkdruk</b> . | 5) De functie van callcentermedewerker leent zich bij uitstek voor <b>telewerken</b> . De werkzaamheden, telefonisch klantcontact, zijn over het algemeen niet gebonden aan een specifieke werkomgeving en kunnen in principe ook op een thuiswerkplek worden verricht. Het inschakelen van extra medewerkers op een andere locatie of thuis biedt dan een prima optie om de piekbelasting op te vangen. Bovendien levert dit de medewerkers een grotere flexibiliteit op met betrekking tot afstemming van werk en privé. Dit zal een positief effect hebben op de ervaren werkdruk. |

## 11 Agressie en geweld, seksuele intimidatie

Risicogroepen en effecten:

Bij werk in callcenters kunnen medewerkers geconfronteerd worden met agressieve klanten. Doordat het contact met de klant via de telefoon verloopt is hierbij alleen sprake van **verbale agressie**.

In een recent Duits onderzoek is werknemers van callcenters gevraagd naar hun ervaringen met **seksuele intimidatie**. Hierbij zijn de volgende data verzameld: beschrijving van het voorval; stressreacties van de slachtoffers; gedragsreacties en manieren waarop men er mee om is gegaan; gevolgen en te verwachten gevolgen; voorspelling van stressreacties bij verschillende situaties; aanbevelingen van werknemers over hoe om te gaan met seksueel intimiderende telefoontjes. Drie van de vier werknemers, met name vrouwen, had wel eens seksueel intimiderende telefoontjes gehad. Ongeveer 16% van deze groep beschreef deze ervaringen als buitengewoon stressvol. Als de intimidatie ook geweldsbedreigingen inhield, werd de waargenomen fysieke respons sterker.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| <b>Risicofactoren</b>  | <b>Preventiemaatregelen</b>   |
|--|---|
| 1) Bij werk in callcenters kunnen medewerkers geconfronteerd worden met agressieve klanten. Doordat het contact met de klant via de telefoon verloopt is hierbij alleen sprake van <b>verbale agressie en verbale seksuele intimidatie</b> . | 1) Medewerkers goed voorbereiden op en trainen in het omgaan met lastige en agressieve klanten. |

## 12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

### Risicogroepen en effecten:

In sommige callcenters geldt de **CAO** van het opdrachtgevende bedrijf of van het moederbedrijf. En wie via een uitzendbureau werkt valt (meestal) onder de “uitzendcao”. Maar voor de meeste operators in callcenters is er niets geregeld omdat er geen CAO voor callcenters bestaat. Verschillende vakbonden maken zich sterk om een CAO voor callcenters van de grond te krijgen of anders goede afspraken te maken met werkgevers in callcenters.

Ook wil FNV Bondgenoten goede **afspraken** maken met werkgevers in callcenters over opleidingen, het aanpakken van werkdruk, het voorkomen van beroepsziekten zoals RSI, regels over het meeluisteren en het invoeren van werkoverleg. Bij dit soort onderwerpen speelt de ondernemingsraad ook een belangrijke rol.

De Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC) heeft het voornemen nog in 2002 een **branche CAO** af te sluiten. De verbetering van de arbeidsvoorwaarden en –omstandigheden in de afgelopen jaren krijgen naar verwachting nog dit jaar hun officiële beslag in een collectieve overeenkomst voor medewerkers van callcenters. Gestreefd zal worden naar een algemeen verbindende verklaring voor de gehele sector, zodat ook niet WGCC-leden aangespoord worden hun arbeidsvoorwaarden naar een niveau te brengen dat past bij de ambities van de branche. De WGCC-voorzitter hield de minister van Sociale Zaken voor dat de professionalisering van de sector veel verder is dan wel eens wordt aangenomen. Callcentermedewerkers zijn goed gekwalificeerde mensen die een belangrijke bijdrage leveren aan het contact tussen ondernemingen en hun cliënten. Tegenwoordig gebeurt dit niet alleen meer via de telefoon, maar ook via media als e-mail en internet.

De dienstverlening van huidige **uitzendbureaus** sluit niet meer aan op de behoefte van callcenterbedrijven. Uitzendbureaus zijn vaak niet in staat om de juiste match te maken tussen de behoeften van de klant en de beschikbare medewerkers. Dit kan leiden tot de verkeerde mensen op de verkeerde plek wat gevolgen heeft voor verzuim en verloop. Om dit probleem het hoofd te bieden wordt door sommige uitzendbureaus een zorgvuldig selectieproces gehanteerd waarin gedrags- en competentiegerichte interviews centraal staan. Verschillende studies tonen aan dat goed gescreende kandidaten 40% meer productief zijn dan zij die na een onzorgvuldige selectie niet goed in een functie passen en dat goed gescreende kandidaten het verzuim en verloop aantoonbaar terugbrengen.

### Risicofactoren en preventiemaatregelen:

| Risicofactoren | Preventiemaatregelen |
|----------------|----------------------|
| -              | -                    |

## Bronnen:

### 1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

- Cyril Husmann, Liesbeth Kroon, Neelke Reijers e.a., Projectplan callcenters, Arbeidsinspectie Regio Midden, 2002
- Keizer, M., Arbeid in callcenters : eindrapport, Doetinchem, Elsevier bedrijfsinformatie, 2001, 50 p.

### 2 Inrichting arbeidsplaatsen

- Cyril Husmann, Liesbeth Kroon, Neelke Reijers e.a., Projectplan callcenters, Arbeidsinspectie Regio Midden, 2002
- Callcenters - Wehkamp leert van de fouten. In: Kantoor en efficiency: officieel orgaan van de Vereniging van Importeurs en Fabrikanten van Kantoormachines, 2001, vol. 40, afl. 2, p. 25-26

### 3 Gevaarlijke stoffen

-

### 4 Biologische agentia

-

### 5 Fysieke belasting

- Massaar, J., Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers : de muisarm ontzenuwd, Den Haag : VUGA Uitgeverij, 1998, 31 p.
- Keizer, M., Arbeid in callcenters: eindrapport, Doetinchem, Elsevier bedrijfsinformatie, 2001, 50 p.
- Koene, F.M.M., RSI bij telefonisten : literatuuronderzoek, Amsterdam, Universiteit van Amsterdam (UvA), Coronel Instituut, 1997, 20 p.

### 6 Fysische factoren

- Keizer, M., Arbeid in callcenters: eindrapport, Doetinchem, Elsevier bedrijfsinformatie, 2001, 50 p.
- Vragenlijst beeldscherm werk, Katholieke Universiteit Nijmegen, 2002
- Vink, M., Visser, R., Verlichting voor een call-center nieuwe stijl: binnen vier maanden bedacht en afgerond. In: Licht 14(2000)no. 1, p. 12-15

### 7 Arbeidsmiddelen

- Keizer, M., Arbeid in callcenters: eindrapport, Doetinchem, Elsevier bedrijfsinformatie, 2001, 50 p.
- Britse callcenters vrezen claims wegens "acoustic shock": [www.hoorzaken.nl](http://www.hoorzaken.nl), 2002

### 8 Specifieke werkzaamheden

-

### 9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

-

### 10 Werktijden, overwerk en werkdruk

- Cyril Husmann, Liesbeth Kroon, Neelke Reijers e.a., Projectplan callcenters, Arbeidsinspectie Regio Midden, 2002
- Keizer, M., Arbeid in callcenters: eindrapport, Doetinchem, Elsevier bedrijfsinformatie, 2001, 50 p.
- Callcenters krijgen een eigen CAO, Het financiële Dagblad, 7 Mei 2002

- Koek, A. en Kruize, E., Evolutie van callcenter naar contactcenter: HRM kritische succesfactor!? In: Telecommerce Magazine
- Gerritse, J.H., Technologie biedt callcenters volop mogelijkheden voor telewerk. In: Telewerken 7(2000)no. 4, p. 28-29

#### 11 Agressie en geweld, sexuele intimidatie

- Koene, F.M.M., RSI bij telefonisten: literatuuronderzoek, Amsterdam, Universiteit van Amsterdam (UvA), Coronel Instituut, 1997, 20 p.
- Sczesny, S., Stahlberg, D., Sexual harassment over the telephone: occupational risk at callcenters. In: Work and stress 14(2000)no. 2, p. 121-136

#### 12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

- De helpdesk voor callcenter-agents, FNV Bondgenoten
- WGCC bereidt CAO voor callcenters voor, Persbericht WGCC: [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl)
- Markt vraagt uitzendbureau als professionele partner, Persbericht Kelly Services

Literatuur verwerkt t/m mei 2002