

Arborisico's in de branche

Horeca

Ruben Jongkind
TNO Arbeid, Hoofddorp, 2002

Zoekprofiel Horeca

BIK-code

Horeca	55
--------	----

SBI-code

Logies, maaltijden- en drankenverstrekking	550
Hotels, pensions en conferentieoorden	551
Kampeertreinen en overige voorzieningen voor recreatief verblijf	552
Restaurants, cafetaria's, snackbars e.d.	553
Café's e.d.	554

UDC-code

Horeca-bedrijven	64.024
Restaurants	64.024.3

Bronnen en Databanken (december 2001)

TNO Arbeid, Kennis en Documentatie Centrum
SZW, Bibliotheek

Inleiding

In de Horeca werken ca. 200.000 werknemers in veelal kleine bedrijven. Het aantal mannen en vrouwen houdt elkaar vrijwel in evenwicht.

In de branche van de Horecabedrijven zijn de risicogroepen vooral de afwassers, oberkelners, koks en kelner-serveersters, maar ook vakantiewerkers.

Er komt een hoog ziekteverzuim voor en veel personeelsverloop. De Arbozorg staat nog niet op een hoog niveau, waardoor de werknemers niet goed ergens terecht kunnen voor hulp bij lichamelijke klachten of psychische problemen.

Uit de Periodieke Onderzoek Leefsituatie (POLS) van het CBS blijkt, dat werkdruk en lichamelijke belasting verreweg de grootste arboproblemen vormen.

Fysieke belasting doet zich in bijna alle onderdelen van de Horeca voor, maar vooral medewerkers in de contractcatering worden met name genoemd. Gevolgen zijn vaak aandoeningen aan benen, voeten en rug, vermoeidheid van rugspieren, schouders en nek. Daarnaast is er ook sprake van spataderen, hoofdpijn, duizeligheid, vermoeidheid en slaapklachten.

In de horeca bestaat hoge werkdruk al even lang als de sector zelf. Structurele aandacht kreeg dit arboprobleem echter pas toen de werkgevers de financiële gevolgen gingen merken van het ziekteverzuim en de WAO-instroom. Sociale partners en overheid hebben de handen ineengeslagen om via een **arboconvenant** de hoge werkdruk in de horeca aan te pakken. Het hart van dit convenant is de Quick Scan Horeca, waarmee de horecabedrijven meerdere arboproblemen kunnen inventariseren en een plan van aanpak opstellen. Doelstelling van het arboconvenant voor de horeca dat eind mei 2000 werd ondertekend en loopt tot juni 2003, is te komen tot een reductie van werkdruk met 10 % per jaar. Extra aandacht gaat daarbij uit naar de risicogroepen, waarbij een gemiddelde werkdruk van 34,2% werd geconstateerd.

Uit een inspectie van de Arbeidsinspectie bij **discotheken** bleek weinig structuur in de Arbozorg: vaak stond het beleid nauwelijks op papier, voorlichting en onderricht was minimaal, verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's), indien dat al gebeurde, niet geborgd en controle op het dragen ervan was vaak geen gewoonte

Daarnaast is direct na de ramp in Volendam door de Arbeidsinspectie besloten om **discotheken**, waar hercontroles plaats vinden in het kader van het gehoorschadeproject, tevens te inspecteren op de aanwezigheid van vluchtwegen en nooduitgangen. Deze bleken over het algemeen in orde te zijn.

1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

Risicogroepen en effecten:

Tot de risicogroepen behoren afwassers, oberkelners, koks en kelner-serveersters maar ook vakantiewerkers. Onder de genoemde groepen komt een **hoog ziekteverzuim** voor alsmede een hoog **personeelsverloop**. Een gevolg van de slechte arbozorg is ook dat werknemers niet goed terecht kunnen voor hulp bij klachten of problemen. Ook hebben werknemers te maken met het ontbreken van schriftelijke contracten, met name bij vakantiewerkers komt dit voor. Uit een inspectie van de Arbeidsinspectie bij **discotheken** bleek weinig structuur in de Arbozorg: vaak stond het beleid nauwelijks op papier, voorlichting en onderricht was minimaal, verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's), indien dat al gebeurde, niet geborgd en controle op het dragen ervan was vaak geen gewoonte.

Wat betreft **ernstige ongevallen** in de horeca zijn de volgende gegevens over de periode 1997-2000 bekend:

- ernstige ongevallen gemiddeld: 308 (13%), risicofactor: 0.6
- dodelijke slachtoffers gemiddeld per jaar: 13

Voor de horeca is ook bekend wat de samenhang is tussen **lichamelijke belasting**, gezondheidsklachten en verzuim is. (3.2% in 1999 excl. zwangerschapsverlof)

Werknemers met hoge lichamelijke belasting: 44%

Werknemers met klachten bovenlichaam door werk: 32%

Reductie door optimale lichamelijke belasting: 27%

Ook voor de samenhang met **werkdruk** zijn cijfers bekend:

Werknemers met hoge werkdruk: 30%

Werknemers met burnout klachten: 11%

Voor de risico-inventarisatie & evaluatie wordt in de horeca nauwelijks uitgevoerd. De quick scan (zie verderop) is hiervoor een handig hulpmiddel.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Iemand anders dan de ondernemer of personeelsfunctionaris is belast met personeelswerk.	-
2) Personeelswerving verloopt moeilijk.	-
3) Slecht sociaal klimaat.	-
4) Chef is meer controlerend ten aanzien van het verzuim.	-
5) Geringere diversiteit aan functies.	5) Arbeidsinhoud verbeteren.
6) Percentage werknemers dat minder betaald krijgt dan het wettelijk minimum is hoger dan het Nederlands gemiddelde.	-
7) Illegale werknemers.	7) Illegale arbeid tegengaan door het stimuleren van het aanbod tot het accepteren van tijdelijke werk, het maximeren van het aantal (voltijdse) arbeidsplaatsen dat kan ontstaan bij het verdwijnen van illegale arbeid en het verlagen van de arbeidskosten.

8) Kennis van arbeidsomstandighedenwetgeving is gering.	8) Ondernemers kunnen checklisten gebruiken ter verbetering van de arbeidsomstandigheden. Het Bedrijfschap Horeca en het GAK hebben beide een speciale horeca-checklist gemaakt.
9) Werknemers worden nog al eens zwart uitbetaald.	9) Werkgevers moet standaardcontracten voor vakantiewerkers gebruiken. Ook moet de overheid werken aan betere bewustwording van werknemers en werkgevers als het gaat om vakantiewerk en arbeidsovereenkomsten. Voorts moeten werkgevers beter worden geïnformeerd over specifieke regelgeving in hun bedrijfstak (voortvloeiend uit Arbeidswet, Arbeidsomstandighedenwet en CAO). Tot slot meer controle op naleving van de regelgeving.
10) Geen of slechte naleving van de Horeca-CAO en andere (wettelijke) regels.	-
11) Werk is eenvoudig van aard en wordt ook slecht betaald.	-
12) Bij grote horecabedrijven, die volgens de wet wel een ondernemingsraad moeten hebben, moeten werknemers vaak een medezeggenschapsorgaan ontberen.	-
13) Niet naleven wettelijke arbo-verplichtingen	13) Handhavingsbeleid verscherpen. Promotie quick scan door branche/overheid.

2 Inrichting arbeidsplaatsen

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

Risicogroepen en effecten:

De risicogroepen worden gevormd door **afwassers, oberkelners, koks en kelner-serveersters**. Zij worden geconfronteerd met een hoger ziekteverzuim als gevolg van verkeerde inrichting van de arbeidsplaats.

Direct na de ramp in Volendam, is door de Arbeidsinspectie besloten om bij die **discotheken** waar hercontroles plaats vinden in het kader van een gehoorschade project, tevens te inspecteren op de aanwezigheid van vluchtwegen en nooduitgangen. Deze bleken in het algemeen in orde te zijn.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Inefficiënte looproutes.	1) Verkorting van de loopafstand van de diverse aanlooppunten in de routing, zoals het afgifteluik, restaurantgedeelte, keuken, bar/buffet en de kassa. Men kan ook denken aan het wegnemen van obstakels in de routing zoals op- en afstapjes, smalle en onoverzichtelijke doorgangen.
2) Ontbreken of slecht in orde zijn van kantines, kleedruimtes en sanitaire voorzieningen.	2) Betere kantinevoorzieningen en kleedruimtes.
3) Vriesruimten die niet van binnen uit geopend kunnen worden.	-

3 Gevaarlijke stoffen

Risicogroepen en effecten:

De risicogroepen bestaat uit **keukenmedewerkers**. Men loopt diverse risico's versnelde vermoeidheid, verminderd arbeidsvermogen, ziekteverzuim en huidaandoeningen en allergieën. In de horeca staat 6% van het personeel regelmatig bloot aan gassen en dampen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Gebruik van gevaarlijke of schadelijke stoffen zoals chloor, zoutzuur, ovenreinigingsmiddelen, ontkalkingsmiddelen en afwasmiddelen in de keuken.	1) Persoonlijke beschermingsmiddelen

4 Biologische agentia

Risicogroepen en effecten:

Speciale risicogroepen worden in de bron niet vermeld, maar we kunnen horecapersoneel in het algemeen als risicogroep aanmerken. In de horeca werkt 60% van de medewerkers regelmatig met biologisch afval. Risico-effecten worden niet vermeld.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Vette aanslag op wanden en vloeren, verlichting.	1) Regelmatig schoonhouden.

5 Fysieke belasting

Risicogroepen en effecten:

Tot de risicogroepen behoren **afwassers, oberkellners, koks, kelner-serveersters**. In het bijzonder worden medewerkers in de **contractcatering, jongeren en mannen** genoemd. Men wordt geconfronteerd met een hoger ziekteverzuim door vertillen en rugklachten. Maar ook aandoeningen aan benen, voeten en rug, vermoeidheid van spieren in rug, schouders/nek, kuit en bovenbenen, spataderen, hoofdpijn, duizeligheid, vermoeidheid, slaapklachten, slaapttekort en moeite met opstaan komen voor als gevolgen van fysieke belasting.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Te hoge lichamelijke belasting en het langdurig of heel vaak uitvoeren van lichte werkzaamheden in een ongunstige houding.	1) Inbouwen van voldoende rusttijden voor degene die van late diensten naar vroege diensten overgaan.
2) Tillen en/of sjouwen.	-
3) Langdurig staan en lopen.	3) Verbetering van de werktijden, de werkorganisatie en de bedrijfsinrichting. Ook kan men denken aan een optimale inrichting van de werkplek. Het geven van voorlichting en instructie voor werknemers met betrekking tot goede tiltechnieken en werkhouding is belangrijk. Tevens kan het beperken van de loopafstanden door een goede opstelling van de aanlooppunten in de routing zoals kassa, kantoor, afgifteluik keuken, afgifteluik spoelkeuken en restaurant kan een oplossing bieden. Ook het wegnemen van obstakels in de looproute zoals trappen, op- en afstapjes, smalle en onoverzichtelijke doorgangen, krappe werkruimte, kruisen van looproutes behoort tot mogelijke preventiemaatregelen. Tot slot kan het gebruik van (goederen)liften, serveerwagens, steekwagens voor transport van kratten en verplaatsen van meubilair uitkomst bieden.
4) Gebrek aan instructie over werkhoudingen.	4) Cursus volgen over goede werkhouding.
5) Hoog werktempo.	5) Werkzaamheden afwisselen.
6) Relatief gebrekkige leermogelijkheden.	-
7) Relatief slechte regelmogelijkheden.	-
8) Vaak lang achtereen staan en vaak lang achtereen lopen.	8) Alert zijn op werkhoudingen.
9) Meer dan 5 kg verplaatsen (tillen, duwen en dragen). Instructies vanuit het hoofdkantoor sluiten niet aan.	9) Zorgen voor de juiste hulpmiddelen.
10) Ver reiken met handen/armen en vaak de armen geheven houden.	10) Werk en hulpmiddelen op de werknemer aanpassen i.p.v. dat de werknemers zich moeten aanpassen.
11) Ongemakkelijke werkhouding.	11) Alert zijn op werkhoudingen.
12) Ontbreken van werkoverleg.	-

6 Fysische factoren

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

Risicogroepen en effecten:

Het zijn **afwassers, oberkellers, koks, kelner-serveersters en counter-medewerkers in cafetaria's** die als risicogroepen worden genoemd. Als effecten worden genoemd spier- en gewrichtsaandoening door kou en tocht, vergroting van de lichamelijke belasting door hoge temperaturen en beperkt daarmee het effectieve arbeidsvermogen en hoge luchtvochtigheid, dampen en stralingswarmte.

Uit een inspectie van de Arbeidsinspectie bij **discotheken** bleek weinig structuur in de Arbozorg: vaak stond het beleid nauwelijks op papier, voorlichting en onderricht was minimaal, verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's), indien dat al gebeurde, niet geborgd en controle op het dragen ervan was vaak geen gewoonte. Er ontbrak veelal een sanctiebeleid van de werkgever jegens de werknemers op het punt van dragen van verstrekte gehoorbescherming. Uit het onderzoek blijkt dat de grenzen met betrekking tot schadelijk geluid in vrijwel alle gevallen worden overschreden. Men kan dus aannemen dat het geluidsniveau op de arbeidsplaats (Leq_w) altijd hoger ligt dan 90 dB(A) en de geluidsdosis (LEX,T) hoger is dan 80 dB(A).

Overschrijding van de grenswaarden houdt in dat aan **de werknemers in discotheken** te allen tijde gehoorbeschermingsmiddelen beschikbaar gesteld moeten worden en dat zij deze gehoorbeschermingsmiddelen moeten gebruiken. Verder moeten de werknemers altijd in de gelegenheid worden gesteld om een audiometrisch onderzoek te ondergaan. Daarnaast dienen de werknemers altijd doelmatige voorlichting en onderricht te krijgen over de volgende zaken met betrekking tot schadelijk geluid: de gevaren; de regelgeving; de gevallen waarin persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking worden gesteld; de wijze waarop ze worden gebruikt; de inhoud en betekenis van periodiek audiometrisch onderzoek en wanneer dat wordt aangeboden.

De sector zelf zal dan ook op korte termijn orde op zaken moeten stellen en via een plan van aanpak aangeven hoe men de situatie wil gaan verbeteren. De Arbeidsinspectie zal hierbij via inspecties bij een steekproef van discotheken de vinger aan de pols kunnen houden. De Nationale Hoorstichting heeft zich bereid getoond ook een bijdrage te leveren aan die zo gewenste zelfregulering van de branche. Het middel "best practices" waarbij goede discotheken zichzelf als voorbeeld van aanpak voor hun medeondernemers etaleren kan eveneens helpen.

Naast de geluidsproblematiek speelt natuurlijk vooral sinds 2001 de problematiek van de brandveiligheid in discotheken en bar-dancings (zie 8).

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Temperatuurwisselingen.	
2) De grenzen met betrekking tot schadelijk geluid worden in discotheken in veel gevallen overschreden zonder dat er sprake is van preventief beleid of gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.	2) De sector zelf dient op zaken te stellen en via een plan van aanpak aangeven hoe men de situatie wil gaan verbeteren. De Arbeidsinspectie zal hierbij via inspecties bij een steekproef van discotheken de vinger aan de pols kunnen houden. De Nationale Hoorstichting heeft zich bereid getoond ook een bijdrage te leveren aan die zo gewenste zelfregulering van de branche.
3) Stank.	3) Een goede ventilatie en airconditioning kan oplossing bieden.

4) Te warm.	4) De op omgevingstemperatuur aangepaste werkkleding en de fysieke inspanning die het werk vergt.
5) Te weinig frisse lucht.	-
6) Hoog geluidsniveau in discotheken.	-
7) Onvoldoende functionerende of onderhouden ventilatiesystemen.	7) Een goede ventilatie en airconditioning kan oplossing bieden.
8) Brandgevaar in discotheken	8) Brandpreventie, nooduitgangen, brandgevaarlijke stoffen weren.

7 Arbeidsmiddelen

(o.a. gereedschappen, machines)

Risicogroepen en effecten:

Koks en keukenhulpen hebben te maken met snijwonden en ander letsel aan handen en vingers maar ook langdurig ziekteverzuim.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Gebruik van snijmachine.	1) Hulpstuk gebruiken om vlees door de snijmachine te drukken.
2) Werken met vleesmolen, elektrisch mes, elektrische blikopener, klopper, mixer of menger.	-
3) Gebruik van handmessen en elektrisch mes.	3) Beschermende jas voorkomt snijverwondingen door messen.
4) Schoonmaken van snijmachines.	4) Een stevige kap om de hand tijdens het schoonmaken.

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

Risicogroepen en effecten:

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
-----------------------	-----------------------------

9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

Risicogroepen en effecten:

Tot de risicogroep behoren **afwassers, oberkelners, koks en kelner-serveersters**. Een andere bron noemt ook **keukenmedewerkers** als risicogroep. Men loopt diverse risico's zoals snijwonden en brandwonden. Maar ook gezondheidsschade, versnelde vermoeidheid, verminderd arbeidsvermogen, ziekteverzuim en huidaandoeningen en allergieën.

Uit een inspectie van de Arbeidsinspectie bij **discotheken** bleek dat de verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's), indien dat al gebeurde, niet geborgd en controle op het dragen ervan was vaak geen gewoonte. Er ontbrak veelal een sanctiebeleid van de werkgever jegens de werknemers op het punt van dragen van verstrekte gehoorbescherming. De sector zelf zal dan ook op korte termijn orde op zaken moeten stellen en via een plan van aanpak aangeven hoe men de situatie wil gaan verbeteren. De Arbeidsinspectie zal hierbij via inspecties bij een steekproef van discotheken de vinger aan de pols kunnen houden. De Nationale Hoorstichting heeft zich bereid getoond ook een bijdrage te leveren aan die zo gewenste zelfregulering van de branche.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Een deel van de werknemers vindt dat de veiligheid niet in orde is en een deel vindt dat er onvoldoende gelet wordt op de veiligheid.	-
2) Incomplete EHBO-middelen en. ongunstige ervaringen met EHBO-middelen.	-
3) Materiaal ten behoeven van preventie- en blussen buiten gebruik, niet bereikbaar, verkeerd geplaatst. Ook zijn brandblussers leeg, ontbreken ze of zijn ze incompleet.	3) Werknemers instrueren inzake veiligheidsvoorschriften en het optreden bij ongevallen en brand. Ook moet men zorgdragen voor voldoende EHBO-voorzieningen en brandblusmiddelen.
4) Gebroken glas.	4) Aparte glasbakken.
5) Vuilniszakken opruimen.	-
6) Hete en kokende vloeistoffen, hete pannen of kookplaten.	-
7) Afgieten van heet voedsel.	7) Handzame en draagbare pannen waardoor afstand nemen gemakkelijker gaat.
8) Overmatig alcoholgebruik na en tijdens het werk.	8) Consumptie van alcohol tijdens het werk verbieden. Bij signaleren van drankproblemen bij werknemers doorverwijzen naar hulpverlenende instanties.
9) De grenzen met betrekking tot schadelijk geluid worden in discotheken in veel gevallen overschreden zonder dat er sprake is van preventief beleid of gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.	9) De sector zelf dient op zaken te stellen en via een plan van aanpak aangeven hoe men de situatie wil gaan verbeteren. De Arbeidsinspectie zal hierbij via inspecties bij een steekproef van discotheken de vinger aan de pols kunnen houden. De Nationale Hoorstichting heeft zich bereid getoond ook een bijdrage te leveren aan die zo gewenste zelfregulering van de branche.

10 Werktijden, overwerk en werkdruk

Risicogroepen en effecten:

Het zijn met name **afwassers, oberkellners, koks en kelner-serversters** die in de bronnen naar voren komen als behorende tot de risicogroep. Zij hebben te kampen met hoger ziekteverzuim, verhoogde arbeidsinspanning, slaapklasten, maagklachten en/of problemen in het privé-leven.

Maar ook spanningen en conflicten in het werk komen voor. Bovendien wordt de risicogroep geconfronteerd met verslechterde arbeidsvoorwaarden waardoor er een hoog verloop bestaat onder personeel.

Ook in de **contractcatering** zijn het hoge werktempo en de werkbelasting als sinds jaren de belangrijkste arboknelpunten.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Roosters en werktijden.	1) Tot de oplossingen behoren bijvoorbeeld het inbouwen van voldoende rusttijden voor degene die van late diensten naar vroege diensten overgaan maar ook het inzetten van deeltijdwerkers om gebroken diensten en overwerk van voltijders te beperken. Men kan ook denken aan het inbouwen van speelruimte voor houden 'informele' pauzes na piekperiodes. De organisatie van het werk verbeteren door: dienstroosters nauwer te laten aansluiten op het aanbod van het werk, het op elkaar afstemmen van het menu-aanbod en het zoveel mogelijk op voorraad produceren
2) Slechte samenwerking tussen collega's.	2) Samenwerkingen verbeteren door afwisseling in taken en taakrotatie, het verbeteren van arbeidsverhoudingen en het voeren van meer werkoverleg. Het frequenter organiseren van personeelsactiviteiten kan ook uitkomst bieden.
3) De werk- en rusttijden worden slecht nageleefd. Er wordt op onregelmatige en/of afwijkende werktijden gewerkt. Ook zijn arbeidstijden te lang en te belastend mede door het ontbreken van pauzes.	3) Werkgevers moeten aandacht besteden aan een zorgvuldige personeelsplanning. Men kan daarbij denken aan de volgende zaken: • Aandacht voor de kwaliteit van de dienstroosters; • Bij personeelsplanning en maken van dienstroosters rekening met omzetprognoses, vakantierechten, hoogte van het ziekteverzuim, individuele wensen van werknemers en de inconvenienten die de werktijden in de horeca met zich mee brengen; • Bij ziekte inzetten van tijdelijke krachten; • Niet te krap in plannen van de personele bezetting; • Verschuivingen in het dienstrooster in onderling en tijdig overleg met de betrokkenen; • Creëren van vaste dienstroosters; • Beperking van overuren; • Verminderen van het aantal gebroken uren;

	Delegeren van de invulling van het rooster naar de medewerkers waardoor de mogelijkheden om diensten onderling te ruilen vergroot worden.
4) Overuren worden vaak niet in geld of vrije tijd gecompenseerd.	-
5) Opnemen van verlofdagen is moeilijk.	5) Bij roosters maken dient men rekening te houden met de vakantierechten van werknemers.
6) Manier van leidinggeven en omgaan met klachten/suggesties van personeelsleden.	6) Meer en beter werkoverleg tussen personeel en management.
7) Pauzes worden op de werkplek doorgebracht of er wordt tijdens de pauzes doorgewerkt.	-
8) Kwaliteit van de personeelsmaaltijd. Personeelsmaaltijd bestaat uit overgebleven eten dat van de gasten terugkomt.	8) Zorgen voor goede voorzieningen met betrekking tot de kantine en de voeding.
9) Uitbesteding van bedrijfsactiviteiten zoals schoonmaakdiensten in hotels waardoor personeel in een situatie terecht komt met verslechterde arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden.	9) Bij uitbesteding OR een rol laten spelen in de onderhandelingen.
10) Hoge werkdruk in contractcatering leidt tot ziekteverzuim	10) Werkgevers en vakbonden komen overeen tijdens CAO-onderhandelingen de werkdruk gedurende 3 jaar te verlagen met 10% per jaar; op sectorniveau opstellen van normen voor formatieplaatsen en instellen van een centraal meldpunt voor klachten over werkdruk; op bedrijfsniveau verder ontwikkelen van personeels- en arbobeleid, het verbeteren van de inrichting van de werkplek en houden van een RI&E.

11 Agressie en geweld, seksuele intimidatie

Risicogroepen en effecten:

Bijzondere risicogroepen worden niet genoemd. In de bronnen wordt over horecapersoneel in z'n algemeenheid gesproken. Als belangrijkste effect wordt genoemd het langdurig verzuim van personeel. Andere genoemde effecten zijn slecht imago van de horeca, klachten van omwonenden, klanten die wegblijven en een moeizame werving van personeel.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Agressie en lawaai van klanten.	1) Oplossingen zijn bijvoorbeeld een attitudeverandering bij klanten, met name jongeren, door voorlichtingscampagnes maar ook het ontwikkelen van een integrale procedure als basis (draaiboek), voorlichting personeel en training en opleiding van het personeel. Ook kan men denken aan het meten, registreren en rapporten van de problemen. Tot slot kunnen ook het aanbrengen van betere verlichting rondom horecagelegenheden en frequentere politiepatrouilles een bijdrage leveren. Daarnaast is het verwijderen van aangeschoten en dronken gasten gewenst. Ook worden vanuit het arbeidsconvenant ideeën geopperd voor het geven van cursussen voor het omgaan met lastige klanten.
2) Overlast van drugsdealers en drugsgebruikers.	2) Stringent beleid voeren ten opzichte van drugsdealers en -gebruikers.

12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

Risicogroepen en effecten:

In de horeca bestaat hoge werkdruk al even lang als de sector zelf. Structurele aandacht kreeg dit arboprobleem echter pas toen de werkgevers de financiële gevolgen gingen merken van het ziekteverzuim en de WAO-instroom. Sociale partners en overheid hebben de handen ineengeslagen om via een **arboconvenant** de hoge werkdruk in de horeca aan te pakken. Het hart van dit convenant is de Quick Scan Horeca, waarmee de horecabedrijven meerdere arboproblemen kunnen inventariseren en een plan van aanpak opstellen. Doelstelling van het arboconvenant voor de horeca dat eind mei 2000 werd ondertekend en loopt tot juni 2003, is te komen tot een reductie van werkdruk met 10 % per jaar. Extra aandacht gaat daarbij uit naar de risicogroepen, waarbij een gemiddelde werkdruk van 34,2% werd geconstateerd. Daartoe behoren met name de medewerkers in bedrijven met meer dan vijftig personeelsleden in de receptie, de bediening en de afwaskeuken. Tevens werd geconstateerd dat binnen deze drie functiegroepen veel kort cyclisch werk wordt verricht. De werkdruk onder de receptiemedewerkers is met 41% het hoogst. Zij hebben een eenzijdige en veeleisende taak en slechts weinig zeggenschap over hun werk. Bij het bedieningspersoneel geeft 33,1% aan last te hebben van hoge werkdruk. Dit wordt vooral veroorzaakt door het gebrek aan mogelijkheden om zelfstandig werken, alsmede weinig contactmogelijkheden, organiserende taken en regelproblemen. Dit geldt ook voor het keukenpersoneel waarvan 32,7% aangeeft onder hoge werkdruk te staan.

Een van de instrumenten die ontwikkeld is ter reductie van de werkdruk in de horecabedrijven is de Quick Scan Horeca. Dit is gedaan in opdracht van het bedrijf Horeca & Catering waar de sociale partners mede zijn vertegenwoordigd in het bestuur. Aan de hand van de resultaten geeft de Quick Scan advies om te komen tot een aanpak van de arboproblemen. De doelstelling is dat deze in de eerste zestien maanden van het convenant 1000 keer wordt toegepast. Gedurende de hele looptijd moeten er 5000 bedrijven bereikt worden en daarmee wordt 80% van de werknemers in de horeca bestreken.

Het geschat gemiddeld ziekteverzuim in de horeca is rond 4%. De grootste arbeidsrisico's zijn psychische belasting als gevolg van werkdruk en fysieke belasting, met name kort cyclische taken.

In 2001 heeft TNO onderzoek aangaande het Arboconvenant het volgende opgeleverd met betrekking tot de haalbaarheid van de 10% daling van klachten op alle werkdruk onderwerpen: De klachten over werkdruk zijn in 2001 te herleiden tot de categorieën werksituatie en gezondheid.

Werksituatie:

- te krappe personeelsbezetting
- leermogelijkheden
- werktempo
- regelmogelijkheden
- werkhouding
- gewichten van >5kg. verplaatsen
- werkbewegingen
- binnenklimaat
- werkorganisatie
- arbeidsvoorwaarden
- vooruitzichten
- 59% ervaart werkbelasting als te hoog
- 53% heeft geen functioneringsgesprek gehad

Gezondheid

- gezondheidsklachten
- slaapklachten
- werkbelasting
- gezondheidsklachten door werk

Wanneer gekeken wordt naar de somscores is te zien dat het percentage klachten op alle onderwerpen is afgenomen. Op dertien van de twintig onderwerpen is sprake van een significante daling van het aantal klachten. In de CAO en het Arboconvenant is echter vastgelegd dat gestreefd wordt naar een daling van 10% op alle somscores. Deze daling van 10% is op 15 onderwerpen bereikt, namelijk taakhoud, werktempo, gewichten van >5kg. verplaatsen, werkbewegingen, binnenklimaat, werkorganisatie, leiding, collega's, waardering, relatie werk en privé-leven, vooruitzichten, toekomst, gezondheidsklachten en werkbelasting.

Deze resultaten laten een positieve ontwikkeling zien, maar desondanks blijven de percentages klachten op veel onderwerpen erg hoog. Concluderend kan men stellen dat er twee tegengestelde ontwikkelingen zijn. Aan de ene kant een daling op alle somscores, maar aan de andere kant dat werknemers in de directe vragen aangeven dat de werkdruk is toegenomen en dat veranderingen op locatie vooral te maken hebben met een uitbreiding van de werkzaamheden door een toename van het aantal gasten, een uitbreiding van het assortiment of een krappere personeelsbezetting. Uit de cijfers blijkt verder dat – ondanks de geschetste ontwikkelingen – de werkdruk in de **catering** nog steeds hoog is. Wel liggen er allerlei kansen om de werkdruk verder te verlagen. Dit effect zou versterkt kunnen worden door medewerkers actief te betrekken bij het zoeken naar oplossingen.

Risicofactoren en preventiemaatregelen:

Risicofactoren	Preventiemaatregelen
1) Werkdruk en fysieke belasting	1) Op brancheniveau: - gezamenlijk ontwikkelen van branchespecifieke RI&E en computervragenlijst Quick Scan Werkdruk Horeca - stimuleren van taakvariatie en –roulatie en betere roosters - verbetering van apparatuur en werkplekinrichting Op bedrijfsniveau: - vermindering van werkdruk door verbetering van de organisatie van het werk - voldoende vervanging van afwezig personeel - Promotie meldingsformulier werkdruk - Actieve participatie medewerkers bij zoeken naar oplossingen

Bronnen:

1 Arbozorg en arbeidsorganisatie

- Arbobalans 2000, Ministerie van SZW, 2000
- Oorzaken van en maatregelen bij ziekteverzuim in de horeca : een onderzoek onder bedrijven met een hoog en laag verzuim / I.L.D. Houtman, C.G.L. Deursen, R.W.M. Gründeman. - Leiden, TNO, Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (NIPG), 1992, 135 p. (NIPG publikatie 92.053)
- Illegale arbeid : omvang en effecten / C.Th. Zandvliet. J.H. Gravesteijn-Ligthelm. - Den Haag, Vuga, 1994, 86 p.
- Da's dan mooi geregeld : rapportage FNV Jongeren naar aanleiding van Vakantiecampagne 1992.- Houten, FNV Jongeren, 1992, 22 p.
- Arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim in de horeca : eindrapport / M. de Vries. - Den Haag, Bedrijfschap Horeca, 1989, 95 p.
- Verbetering arbeidsomstandigheden. - Den Haag : Bedrijfschap Horeca, 1992, 20 p.
- Campagne voor het instellen van ondernemingsraden heeft succes : geen onwil in de horeca, maar onwetendheid / M. Mastenbroek. - In: OR Informatie 18 (1992) no. 12 p. 8-10
- Arbeidsomstandigheden 2001; monitoring via personen/ Den Haag, CBS/Ministerie SZW, 2001

2 Inrichting arbeidsplaatsen

- Verslag van het project Horeca - Discotheken 2000, K.H. van Dijk, Arbeidsinspectie, 2001
- Oorzaken van en maatregelen bij ziekteverzuim in de horeca : een onderzoek onder bedrijven met een hoog en laag verzuim / I.L.D. Houtman, C.G.L. Deursen, R.W.M. Gründeman. - Leiden, TNO, Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (NIPG), 1992, 135 p. (NIPG publikatie 92.053)
- Arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim in de horeca : eindrapport / M. de Vries. - Den Haag, Bedrijfschap Horeca, 1989, 95 p.
- Werksituatie, gezondheid en ziekteverzuim in de contractcatering / C.G.L. van Deursen, R.W.M. Gründeman : TNO Preventie en Gezondheid, Divisie Arbeid en Gezondheid. - Leiden : TNO Preventie en Gezondheid, 1995. - 150 p. : bijl., tab. - (PG-publikatie ; 95.022)
- Horeca : collectief meerjarenplan districten : inspectieproject 1991 : eindverslag extern / A.A. Den Hartog, J.F. Golsteijn [et al]. - Amsterdam, Arbeidsinspectie 6e district, 1991, 27 p.

3 Gevaarlijke stoffen

- Arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim in de horeca : eindrapport / M. de Vries. - Den Haag, Bedrijfschap Horeca, 1989, 95 p.

4 Biologische agentia

- Arbeidsomstandigheden 2001; monitoring via personen, Centraal bureau voor de Statistiek en Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Elsevier Bedrijfsinformatie, Oktober 2001
- Horeca : collectief meerjarenplan districten : inspectie-project 1991 : eindverslag extern / A.A. Den Hartog, J.F. Golsteijn [et al]. - Amsterdam, Arbeidsinspectie 6e district, 1991, 27 p.

5 Fysieke belasting

- Oorzaken van en maatregelen bij ziekteverzuim in de horeca : een onderzoek onder bedrijven met een hoog en laag verzuim / I.L.D. Houtman, C.G.L. Deursen, R.W.M.

Gründeman. - Leiden, TNO, Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (NIPG), 1992, 135 p. (NIPG publikatie 92.053)

- Research notities uit de RLOG 1995 : bedrijfsongevallen / J. Kingsma, H.J. Klasen (redactie). - Groningen, Academisch Ziekenhuis Groningen, 1995, 26 p.
- Arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim in de horeca : eindrapport / M. de Vries. - Den Haag, Bedrijfschap Horeca, 1989, 95 p.
- Werksituatie, gezondheid en ziekteverzuim in de contractcatering / C.G.L. van Deursen, R.W.M. Gründeman : TNO Preventie en Gezondheid, Divisie Arbeid en Gezondheid. - Leiden : TNO Preventie en Gezondheid, 1995. - 150 p. : bijl., tab. - (PG-publikatie ; 95.022)

6 Fysische factoren

- Verslag van het project Horeca - Discotheken 2000, K.H. van Dijk, Arbeidsinspectie, 2001
- Oorzaken van en maatregelen bij ziekteverzuim in de horeca : een onderzoek onder bedrijven met een hoog en laag verzuim / I.L.D. Houtman, C.G.L. Deursen, R.W.M. Gründeman. - Leiden, TNO, Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (NIPG), 1992, 135 p. (NIPG publikatie 92.053)
- Arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim in de horeca : eindrapport / M. de Vries. - Den Haag, Bedrijfschap Horeca, 1989, 95 p.
- Horeca : collectief meerjarenplan districten : inspectie-project 1991 : eindverslag extern / A.A. Den Hartog, J.F. Golsteijn [et al.]. - Amsterdam, Arbeidsinspectie 6e district, 1991, 27 p.

7 Arbeidsmiddelen

- Research notities uit de RLOG 1995 : bedrijfsongevallen / J. Kingsma, H.J. Klasen (redactie). - Groningen, Academisch Ziekenhuis Groningen, 1995, 26 p.

8 Specifieke werkzaamheden

9 Persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheids- en gezondheidssignalering

- Oorzaken van en maatregelen bij ziekteverzuim in de horeca : een onderzoek onder bedrijven met een hoog en laag verzuim / I.L.D. Houtman, C.G.L. Deursen, R.W.M. Gründeman. - Leiden, TNO, Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (NIPG), 1992, 135 p. (NIPG publikatie 92.053)
- Research notities uit de RLOG 1995 : bedrijfsongevallen / J. Kingsma, H.J. Klasen (redactie). - Groningen, Academisch Ziekenhuis Groningen, 1995, 26 p.
- Arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim in de horeca : eindrapport / M. de Vries. - Den Haag, Bedrijfschap Horeca, 1989, 95 p.
- Horeca : collectief meerjarenplan districten : inspectie-project 1991 : eindverslag extern / A.A. Den Hartog, J.F. Golsteijn [et al.]. - Amsterdam, Arbeidsinspectie 6e district, 1991, 27 p.
- Verslag van het project Horeca - Discotheken 2000, K.H. van Dijk, Arbeidsinspectie, 2001

10 Werktijden, overwerk en werkdruk

- Oorzaken van en maatregelen bij ziekteverzuim in de horeca : een onderzoek onder bedrijven met een hoog en laag verzuim / I.L.D. Houtman, C.G.L. Deursen, R.W.M. Gründeman. - Leiden, TNO, Nederlands Instituut voor Praeventieve Gezondheidszorg (NIPG), 1992, 135 p. (NIPG publikatie 92.053)
- Elke ondernemer rommelt wel wat : onderzoek naar de naleving van wet- en regelgeving in de bouw, de horeca en de schoonmaak / M.I. van der Spek, R.C. van Geuns. - Den Haag, Vuga, 1993, 155 p.

- Arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim in de horeca : eindrapport / M. de Vries. - Den Haag, Bedrijfschap Horeca, 1989, 95 p.
- Werksituatie, gezondheid en ziekteverzuim in de contract-catering / C.G.L. van Deursen, R.W.M. Gründeman : TNO Preventie en Gezondheid, Divisie Arbeid en Gezondheid. - Leiden : TNO Preventie en Gezondheid, 1995. - 150 p. : bijl., tab. - (PG-publikatie ; 95.022)
- Uitbesteding schoonmaakdiensten : waken voor slechte arbeidsvoorwaarden / T. Posch. - In: Praktijkblad voor medezeggenschap. - 17 (1995), 7/8 (jul/aug) p. 26-27
- Arbo & Milieu, februari 2000, M. Spinhoven, Catering pakt werkdruk collectief aan

11 Agressie en geweld, sexuele intimidatie

- Agressie en geweld van publiek tegen werknemers / T. Mandemaker. M.H. van Eijk, A. Klomps. - Den Haag, Vuga, 1994, 123 p.
- Research notities uit de RLOG 1995 : bedrijfsongevallen / J. Kingsma, H.J. Klasen (redactie). - Groningen, Academisch Ziekenhuis Groningen, 1995, 26 p.

12 Overige: activiteiten ter verbetering in en door de branche

- M. Spinhoven, Arboconvenant horeca, Arbo & Milieu juli, 2000
- Arboconvenant Werkdruk Horeca, Staatscourant, nr 133, 2000
- Werkdruk in de contractcatering in 2000. Hoofddorp, TNO Arbeid, 2001

Literatuur verwerkt t/m 18 oktober 2001