

0000

DERDE  
GEWYZIGDE  
DRUK

# PRETTIG WERK OP EEN GEZOND KANTOOR

UW ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN OP KANTOOR



GYMNASTIEK TIJDENS PAUZES



HET TALENGBEUK MOET PASSEN BIJ DE KENNIS  
VAN DE GEBRUIKER....



APK-KEURING VOOR GEBOUWEN



..TELEWERKEN LOST HET PKE-PROBLEEM OP...

# ***PRETTIG WERK*** **OP EEN GEZOND KANTOOR**

UW ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN OP KANTOOR

NIA 1994



## COLOFON

Uitgave van het Nederlands Instituut  
voor Arbeidsomstandigheden NIA

Redactie: Jaap Roorda  
Illustraties: Let Spek en Paul Kerrebijn  
Productie: Uitgeverij NIA

Derde, gewijzigde druk, mei 1994

Te bestellen bij:  
NIA, afdeling Verkoop  
Postbus 75665, 1070 AR Amsterdam  
Tel. (020) 54 98 465/404/504  
Fax (020) 64 43 102

CIP-Gegevens Koninklijke Bibliotheek,  
Den Haag

Prettig

Prettig werk op een gezond kantoor :  
uw arbeidsomstandigheden op kantoor /  
[tekst en eindred.: Jaap Roorda ; ill. Let  
Spek ... et al.]. - Amsterdam : Neder-  
lands Instituut voor Arbeidsomstandig-  
heden NIA - Ill.

1e dr.: 1990. - Met lit. opg.

ISBN 90-6365-046-9 geb.

Trefw.: arbeidsomstandigheden; kan-  
toorpersoneel

Copyright © NIA 1990

Behoudens de in of krachtens de Au-  
teurswet 1912 gestelde uitzonderingen  
mag niets uit deze uitgave worden ver-  
veelvoudigd en/of openbaar gemaakt  
door middel van druk, fotokopie, mi-  
crofilm of op welke andere wijze dan  
ook zonder de voorafgaande schriftelij-  
ke toestemming van de uitgever, het  
Nederlands Instituut voor Arbeidsom-  
standigheden NIA.

|    |                                                         |     |
|----|---------------------------------------------------------|-----|
| 1  | VAN PEN TOT ELEKTRONISCHE SNELWEG .....                 | 7   |
|    | Kenmerken en veranderingen van kantoorarbeid            |     |
| 2  | WAT ZEGT DE WET? .....                                  | 13  |
|    | De langzaam veranderende regelgeving                    |     |
| 3  | DOORGEZETEN EN TURELUURS .....                          | 17  |
|    | Zittend werk en beeldschermwerk                         |     |
| 4  | HOESTEND EN TRANEND NAAR HUIS? .....                    | 33  |
|    | Over klimaatregeling en zieke gebouwen                  |     |
| 5  | ACH, WEL AARDIG OM TE ZIEN... ..                        | 47  |
|    | Het belang van juiste verlichting en uitzicht           |     |
| 6  | BELLEN MET Z'N TIENEN TEGELIJK .....                    | 55  |
|    | Over geluidshinder en de inrichting van kantoren        |     |
| 7  | LOERENDE GEVAREN IN DE KANTOORJUNGLE .....              | 63  |
|    | Over veiligheid en het voorbereiden op rampen           |     |
| 8  | M'N HOOFD LOOPT OVER! .....                             | 73  |
|    | Wanneer de psychische belasting hoog is ...             |     |
| 9  | DE ZAAK VAN HUIS UIT BEKEKEN .....                      | 85  |
|    | Over telewerk en arbeidsomstandigheden thuis            |     |
| 10 | HET MILIEU, OOK OP KANTOOR EEN ZORG .....               | 95  |
|    | Over milieuvriendelijke bedrijfsvoering                 |     |
| 11 | SAMENWERKEN IN EEN COLLEGIAAL TEAM .....                | 107 |
|    | Over overleg en leidinggeven                            |     |
| 12 | DE ARBO-TAKEN VERDEELD .....                            | 115 |
|    | Goede taakverdeling helpt goede arbo-zorg te realiseren |     |
| 13 | MEEDENKEN EN OVERLEGGEN .....                           | 123 |
|    | Medezeggenschap en arbeidsomstandigheden                |     |
| 14 | ZIJ VERZORGT ZEKER DE KOFFIE? .....                     | 127 |
|    | Positie van en regels voor vrouwen op kantoor           |     |



# 1. VAN PEN TOT ELEKTRONISCHE SNELWEG

## KENMERKEN EN VERANDERINGEN VAN KANTOORARBEID

7

*Bij elke organisatie vinden we mensen die een groot deel van hun werkweek 'op kantoor' zijn. Hoeveel mensen bijna dagelijks 'achter een bureau zitten', is onbekend, maar het betreft zeker de meerderheid van de werkende bevolking. Lopen zij bij hun kantoorwerk ook bepaalde 'arbeidsrisico's'? Is dat dan beperkt tot een hogere kans op verkrampde schouders en struikelen over netwerk-kabels of is er meer aan de hand? Werkt de meerderheid straks nog steeds op één centraal kantoor of gaan we allemaal telewerken? Een inleidend hoofdstuk.*

### Nederland dienstenland

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

Elke organisatie kent dus mensen die een groot deel van hun werkweek 'op kantoor' zijn, veelal werkend aan een bureau. Voor al deze kantoorwerkers is dit boek bedoeld. Waarom? Kantoorwerk kent toch nauwelijks risico's, is toch ongevaarlijk? Inderdaad, je zou zeggen dat kantoorwerk minder 'gevaarlijk' is dan bijvoorbeeld industrieel produktiewerk. Kantoorwerk echter kent specifieke risico's, met wel degelijk vervelende gevolgen. Denk maar aan psychische over- en onderbelasting

(stress), aan de ongunstige lichamelijke belasting door bewegingsarmoede en door eenzijdige werkhoudingen (beeldschermwerk). Bovendien meldt maar liefst 40% van de bureau-werkers klachten over het binnenmilieu, een groot aantal van hen wordt ook echt ziek.

### Wet-spaghetti

Over welke wetten nu wel en niet gelden voor 'kantoorwerkers' bestaat de nodige verwarring. Bovendien is sinds 1990 veel veranderd op dit gebied. Natuurlijk is allereerst de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) van toepassing, maar die geeft slechts algemene aanwijzingen. Het wetsbesluit dat de arbeidsomstandigheden voor kantoorwerkers concreet regelt - het Veiligheidsbesluit Restgroepen - is minstens zo belangrijk. Echter, dit wordt weer vervangen door een Arbobesluit. Verder speelt een aantal nieuwe Europese richtlijnen een rol. In het tweede hoofdstuk een toelichting op deze wet-spaghetti.

### Snelle veranderingen

We staan niet alleen stil bij wettelijke regels, maar ook bij de aard van kan-



toorarbeid. Arbeid waarbij het accent ligt op informatieverwerking. Dit stelt eisen aan de organisatie van het werk, bovendien gaan de veranderingen op dit gebied erg snel. Steeds meer mensen werken een groot deel van hun tijd achter een beeldscherm. De inrichting van de beeldschermwerkplek en de inhoud van dergelijke functies komen in dit boek beide aan bod.

De hoofdstukken 3 t/m 8 van dit boek behandelen stuk voor stuk de mogelijke gezondheidsrisico's. Daarna volgt aandacht voor telewerken en voor bedrijfsmilieuzorg. De laatste hoofdstukken gaan in op hoe via welke taakverdeling en samenwerking goede Arbozorg kan ontstaan. Maar eerst staan we stil bij de cijfers over ziekteverzuim en ongevallen van kantoorwerkers. Onderstrep deze cijfers de noodzaak bij de arbeidsomstandigheden 'op kantoor' stil te staan?

## ZIEKTEVERZUIM OP KANTOOR

In dit boek spreken we over 'risico's' en gezondheidbedreigende factoren, maar hoe 'riskant en ongezond' is kantoorwerk eigenlijk?

### Categorieën vergeleken

'Kantoorwerkers' vormen geen bestaande categorie in de statistieken van ziekteverzuim en ongevallen. Wel bestaan cijfers van 'de industrie' en van 'de dienstverlening' die we kunnen vergelijken met het landelijk gemiddelde:

| VERZUIMPERCENTAGE: | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 |
|--------------------|------|------|------|------|
| Industrie:         | 8,8  | 9,2  | 9,2  | 8,4  |
| Dienstverlening:   | 8,3  | 8,5  | 9,1  | 8,8  |
| Landelijk:         | 8,5  | 8,8  | 9,1  | 8,7  |

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

### MELDINGSFREQUENTIE: 1988 1989 1990 1991

|                  |     |     |     |     |
|------------------|-----|-----|-----|-----|
| Industrie:       | 1,8 | 1,8 | 1,7 | 1,7 |
| Dienstverlening: | 2,0 | 2,0 | 1,9 | 1,9 |
| Landelijk:       | 1,9 | 1,9 | 1,8 | 1,8 |

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

### Conclusie

In de dienstverlenende sector melden mensen zich relatief vaker ziek, maar de gemiddelde duur van het ziekteverzuim in de dienstverlenende sector is korter, behalve in 1991.

### Nogmaals kantoor versus industrie

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

### VERZUIMPERCENTAGE: 1988 1989 1990 1991

|                |      |      |      |      |
|----------------|------|------|------|------|
| Beambten:      | 6,3  | 6,8  | 6,5  | 6,1  |
| Handarbeiders: | 11,3 | 12,8 | 12,5 | 11,9 |
| Landelijk:     | 9,2  | 10,3 | 10,0 | 9,4  |

### MELDINGSFREQUENTIE: 1988 1989 1990 1991

|                |     |     |     |     |
|----------------|-----|-----|-----|-----|
| Beambten:      | 1,8 | 1,8 | 1,7 | 1,5 |
| Handarbeiders: | 2,0 | 2,1 | 2,0 | 1,9 |
| Landelijk:     | 1,9 | 2,0 | 1,9 | 1,8 |

Deze cijfers tonen grotere verschillen: beambten verzuimen minder vaak en ook bijna de helft korter dan handarbeiders. Indien we veronderstellen dat het ziekteverzuim iets zegt over 'hoe gezond het werk is', dan is het werken voor de kost voor beambten minder ongezond dan voor handarbeiders.

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

8 komt aan de orde hoe dat te verbeteren is.

## ONGEVALLEN OP KANTOOR

Erg voor de hand ligt het niet, maar ook op kantoor komen bedrijfsongevallen voor. Precieze cijfers zijn er niet, omdat ook bij de ongevallen-statistiek de categorie 'kantoorwerkers' niet bestaat. Wel krijgen we een indicatie door de geregistreerde ongevallencijfers per bedrijfstak te bekijken. We gaan er van uit dat kantoorwerk vooral plaatsvindt in het bank- en verzekeringswezen, in de zakelijke dienstverlening en overige dienstverlening.

In 1992 waren er gemiddeld 11 ongevallen per 1000 arbeidsjaar binnen de dienstverlening. Het gemiddelde over alle Nederlandse bedrijfstakken bedroeg 19 ongevallen per 1000 arbeidsjaar.

In de industriële sectoren liggen de ongevallencijfers veel hoger (23 per 1000). Daaruit mogen we afleiden dat op kantoor relatief weinig geregistreerde ongevallen plaatsvinden. Toch zal niet ieder kantoor 'ongeval-vrij' zijn, in hoofdstuk 7 is te lezen hoe de kantoorveiligheid bevorderd kan worden. (N.B.: ongevallencijfers tonen lang niet het werkelijk aantal ongevallen, dit zou volgens recente schattingen wel driemaal hoger liggen.)

## INFORMATIE BEWERKEN

Kantoorfuncties hebben als gemeenschappelijk kenmerk het maken, verzamelen, bewerken, verwerken, reproduceren en verspreiden van informatie. Informatie in alle mogelijke vormen:

tekst, getallen, tekeningen, geluid, beeld en alle combinaties daarvan.

9

Informatie-bewerking is voor veel organisaties een hoofddoel. Denk maar aan banken, verzekeringsmaatschappijen en universiteiten. Daarnaast kent elke organisatie het nodige 'informatie-bewerken' als ondersteunende functie: voorraadbeheer, financiële- en personeelsadministratie. Ook kennen we uit eigen ervaring het circuleren van alle mogelijke nota's en rapporten.

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

## Technologie op hol

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

De laatste jaren zit de communicatietechnologie in een stroomversnelling. Glasvezelkabels en nieuwe software leiden Nederland naar 'de elektronische snelweg'. Wie nu nog werkt zonder computernetwerk, fax en modem, zit op een soort elektronisch fietspad. De meeste kantoororganisaties zullen de komende tijd van dit fietspad via een 'elektronische ventweg' een oprit bouwen naar de internationale 'electronic highway'. Steeds meer komen we op kantoor oog in oog met moderne communicatie-technieken zoals computer-

netwerken, viditel, telefax, tele-vergaderen, elektronische post en videokrant. Ook een compleet 'virtueel kantoor' is reeds mogelijk: via video-simulatie lijkt het alsof je 'met al je collega's op kantoor' werkt, maar in werkelijkheid kan iedereen 'elders' vertoeven.

### Communicatie-explosie

Niet elke nieuwe technologie dringt even snel en ver door, maar het is wel duidelijk dat deze technologie de inhoud van kantoorarbeid sterk beïnvloedt. Het verzamelen, verwerken, bewerken en verspreiden van gegevens met behulp van computers, kan nu heel goed op één werkplek gebeuren. En nu het doorseinen van informatie op allerlei manieren makkelijker en sneller wordt, is die werkplek steeds minder gebonden aan een centraal kantoorgebouw. Met een draagbare shootcomputer met ingebouwde modem- en faxkaart plus draagbare telefoon, heb je 'altijd je kantoor bij je'.

## KANTOORWERK NU EN STRAKS

Deze elektronische revolutie verhoogt de efficiency: financiën, klantinformatie en voorraadbeheer verloopt grotendeels geautomatiseerd, er is minder kopieerwerk, er zijn minder (interne) poststukken en er is minder kantoorruimte nodig. Kortom: minder mensen verzetten meer werk. Zonder uitbreiding van het dienstenpakket of een toename van de behoefte aan meer en betere informatie, kan dit verlies van werkgelegenheid betekenen.

### Nieuwe arbeidsrisico's

Lange tijd werd hiervoor gewaarschuwd, maar al te ongerust hoeven we niet te zijn. Er zijn aanwijzingen dat de vraag

naar informatie zal groeien, net als de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten, zodat 'meer kantoorwerk' zal ontstaan. Maar wel brengt de nieuwe technologie nieuwe arbeidsrisico's mee, zoals meer monotone arbeid, toenemende stress en meer bewegingsarmoede. Bij die nieuwe risico's staan we in dit boek stil.

### Koffiedik kijken

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

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

Over de toekomst valt weinig zinnigs te zeggen, waardoor op de eerste twee vragen niet één twee drie een antwoord te geven is. Wel zal kantoorarbeid, net als nu, ook dan hoofdzakelijk bestaan uit 'hoofdarbeid'. Het belang van de kantooromgeving en werkplekinrichting zal voor kantoorwerkers altijd groot blijven. In de hoofdstukken 3 t/m 7 komen deze aspecten uitgebreid aan bod, en worden de laatste drie vragen beantwoord.

### Acceptabele stress?

De inhoud of ook kwaliteit van kantoorfuncties staat in nauw verband met hoe prettig iemand het werk vindt, en of dit misschien tot te veel dan wel juist voldoende stress leidt. Daarmee belanden we bij het 'welzijn' op kantoor. Deze problematiek kreeg lange tijd veel minder aandacht dan de gezondheidsri-

sico's voortvloeiend uit technische problemen en omgevingsfactoren (zoals lawaai, tocht, gevaarlijke dampen).

Factoren die niet zo duidelijk aanwijsbaar zijn - zoals stress, werkdruk en werksfeer - kunnen echter óók de gezondheid bedreigen. Sinds 1990 geldt *het welzijnsartikel* (artikel 3) van de Arbe wet. Mede hierdoor zijn er wel mogelijkheden om de inhoud van kantoorwerk te sturen. Functie-inhoud en psychische belasting komen uitgebreid aan bod in hoofdstuk 8.

### **Aparte positie vrouwen**

Op kantoren werken relatief veel vrouwen. Van belang is dat voor hen een aantal extra regels gelden. Denk maar aan zwangerschap, de zuigeling-periode en ook ongewenste intimiteiten. Situaties die van toepassing zijn op vrouwen in alle beroepen, maar omdat juist op kantoor steeds meer vrouwen te vinden zijn, vragen we er in dit boek specifiek aandacht voor (hoofdstuk 14).

### **Voor elkaar krijgen**

Wie zo alle regels, eisen en mogelijke risico's op een rijtje ziet, bekruipt wel-

licht de vraag: hoe moeten we in ons bedrijf goede kantoor-arbeidsomstandigheden voor elkaar gaan krijgen? En wie heeft dan welke verantwoordelijkheid, en wie kan ondersteuning bieden?

Hoofdstuk 12 en 13 zijn daarom geheel gewijd aan de organisatie van zorg voor goede arbeidsomstandigheden binnen kantoor-organisaties en de bijbehorende taakverdeling.

Kortom, de conclusies uit dit inleidende hoofdstuk zijn:

- Kantoorarbeid is aan grote veranderingen onderhevig.
- Aandacht is nodig voor de juiste aansluiting van de functie-inhoud op iemands capaciteiten.
- De kantooromgeving is bovendien niet vrij van ongevals- en gezondheidsrisico's.

Wij hopen dat u in 'Prettig werk op een gezond kantoor' vindt wat u nodig heeft. Dat kan betekenen dat u daarna meer wil lezen over deze onderwerpen. Daarom besluit dit inleidende boek met relevante literatuur-suggesties.



## 2. WAT ZEGT DE WET?

### DE LANGZAAM VERANDERDE REGELGEVING

13

*Lange tijd hebben de kantoormedewerkers een matige wettelijke arbeidsbescherming gehad. Wel waren er de Arbeidsomstandighedenwet (kortweg: Arbowet) en het Arbeidsbesluit uit de Arbeidswet (1919), maar aan gedetailleerde regels ontbrak het. Op 1 oktober 1990 kwam in die situatie verandering met het Veiligheidsbesluit Restgroepen. Dat gedetailleerde regelgeving lang op zich heeft laten wachten, is wel te verklaren. Dienstverlening, waar kantoorarbeid onder valt, is lange tijd een ondergeschoven kindje geweest; werken deed je met je handen, niet met je hoofd. Nu zijn de vele miljoenen kantoorwerkers in de meerderheid, én weten zij zich beschermd door wetten en regelingen.*

### DE ARBOWET

De Arbowet is een raamwet. Dat betekent dat deze wet geen gedetailleerde normen of eisen oplegt (zoals minimum-eisen), maar slechts aangeeft hoe de zorg voor veilige, gezonde en *prettige* arbeidsomstandigheden ingevuld moet worden en welke taken en plichten daarbij horen.

De Arbowet geldt voor nagenoeg iedere werkgever en werknemer in Nederland. Alle kantoorwerkers weten zich door de Arbowet beschermd. Soms is de Arbowet een beetje aangepast aan de speciale omstandigheden die in een bepaalde bedrijfstak gelden. De Arbowet heet dan meestal Arbeidsomstandighedenbesluit. Zo'n besluit is er voor de overheid, justitie, het onderwijs, de vervoerssector en defensie. Inhoudelijk zit er meestal niet veel verschil tussen de Arbowet en een Arbeidsomstandighedenbesluit.

#### Twee gedachten centraal

In de Arbowet staan twee gedachten centraal. Allereerst de optimaliserings-

gedachte; de arbeidsomstandigheden moeten zo optimaal mogelijk zijn. De Arbowet geeft het doel aan, maar *zegt* niet hoe dat doel precies moet worden bereikt. Zo staat in artikel 6 van de Arbowet dat de werkgever elke werknemer voldoende voorlichting moet geven. Hoe, mag de werkgever zelf weten als de werknemer maar zo wordt voorlicht dat deze op een veilige en gezonde manier het werk kan doen.

Naast de optimaliseringsgedachte kent de Arbowet de samenwerkingsgedachte. De wet gaat er van uit dat werkgevers en werknemers samenwerken bij het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. Elke partij heeft z'n eigen rechten en plichten. Die van de werkgever gaan uiteraard veel verder dan die van de werknemer, maar die laatste draagt wel degelijk verantwoordelijkheid voor zijn eigen en andermans veiligheid en gezondheid.

#### Belangrijke artikelen

Eén van de belangrijkste bepalingen uit de Arbowet staat in artikel 3. Hierin is

de algemene zorgverplichting van de werkgever vastgelegd. Voor de kantoorwerker is dit artikel belangrijk omdat het ingaat op *het welzijn tijdens de arbeid*. Onder welzijn vallen bijvoorbeeld werkplekinrichting en functie-inhoud. Een werknemer heeft een goed ingerichte werkplek nodig, die is aangepast aan de werknemer en een takenpakket dat voldoende afwisseling en leermogelijkheden bevat.

De Arbowet is met ingang van 1994 veranderd. Twee - ook voor de mensen op kantoor belangrijke - nieuwe artikelen gaan in op de *risico-inventarisatie en -evaluatie* en *het ziekteverzuimbeleid*. In hoofdstuk 12 worden deze plichten toegelicht.

## UITVOERINGSBESLUITEN

Zoals gezegd is de Arbowet een raamwet. Voor de gedetailleerde invulling maakt de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gebruik van een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) of een Ministeriële Regeling. Zo wordt het raamwerk van de Arbowet stap voor stap ingevuld. We noemen drie uitvoeringsbesluiten die voor de werknemers op kantoor belangrijk zijn.

### Het Veiligheidsbesluit Restgroepen

Het Veiligheidsbesluit Restgroepen (kortweg: VBR) is van kracht sinds 1990 en geldt voor alle werknemers die niet reeds onder een ander veiligheidsbesluit vallen, zoals het Veiligheidsbesluit Fabrieken of Werkplaatsen (VBF). Alle mensen in bijvoorbeeld de horeca, ziekenhuizen en kantoren hebben met het VBR te maken. Dit betekent dat 65 procent van werkend Nederland onder het VBR valt!

N.B. Voor sommige kantoren geldt het VBF in plaats van het VBR. Dat is het geval wanneer het kantoor onderdeel is van een bedrijf dat onder het VBF valt.

Het VBR geeft regels over onder andere verlichting en uitzicht, vluchtwegen, geluid en trillingen, voorkomen van ongelukken en veiligheidssignalering. Het VBR is een uittreksel van het VBF. Beide besluiten zijn sterk verouderd. Binnen afzienbare tijd zal het VBR dan ook vervangen worden. Zoals het zich nu laat aanzien, komt er één groot Arbobesluit waarin de artikelen uit het VBR zijn opgenomen (maar ook uit het VBF en andere veiligheidsbesluiten).

### Het Besluit beeldschermwerk

In december 1992 werd het Besluit beeldschermwerk van kracht. Dit besluit is *afkomstig* van de Europese Gemeenschap (EG) en ging eerst door het leven als een 'richtlijn'.

Het Besluit beeldschermwerk geeft regels over het werken met beeldschermen en de inrichting van de beeldschermwerkplek. Zo staat er dat een werknemer niet langer dan twee uur achter elkaar beeldschermwerk mag doen (daarna ander werk of pauze). Ook staat er dat elke werknemer periodiek in de gelegenheid worden gesteld om zijn ogen te laten onderzoeken, én is de werkgever verplicht kosten van een (door het beeldschermwerk noodzakelijk geworden) bril te vergoeden. (zie ook hoofdstuk 3)

### Het Besluit arbeidsplaatsen

Ook dit Besluit is van oorsprong afkomstig uit de EG. Hierin staan aanwijzingen voor het binnenklimaat, onderhoud, voorzieningen, afmetingen, elektrische veiligheid en vaste werkopstellingen zo-

als (nood)uitgangen. Delen van dit Besluit lijken sterk op bepalingen uit het VBR.

### Gedetailleerde invulling in P-bladen

De uitvoeringsbesluiten geven al behoorlijk gedetailleerde informatie, bijvoorbeeld in de vorm van minimum-eisen. Hoe de werkgever en de werknemers de uitvoeringsbesluiten het beste kunnen hanteren, is echter niet altijd duidelijk. Daarvoor zijn er de P-bladen (voluit: Publikatie-bladen) van de Arbeidsinspectie.

In een P-blad staat hoe de Arbeidsinspectie (belast met de controle op de naleving van de arbo-wetgeving) de wetten en regels leest. Hierin staat bijvoorbeeld hoe groot de vloeroppervlakte van een beeldschermwerkplek minimaal moet zijn. Elk bedrijf dat zich aan deze regels houdt, voldoet aan de wet. Een bedrijf is niet verplicht om zich aan de regels uit een P-blad te houden, als het resultaat maar gelijk of beter is.

## EUROPESE INVLOED

De EG is al even ter sprake geweest bij de Besluiten over beeldschermwerk en arbeidsplaatsen. De EG wordt steeds belangrijker. Op 31 december 1992 vielen officieel de binnengrenzen weg tussen de twaalf lidstaten van de EG. Vanaf dat moment mogen mensen, goederen, diensten en kapitaal vrij *rondreizen*. Er is één Europese arbeidsmarkt. Dat betekent ook dat de wetgeving ongeveer gelijk moet zijn. Op het terrein van de arbeidsomstandigheden doet de EG dat via richtlijnen.

### Europese richtlijnen

Het doel van de hier besproken EG-richtlijnen is het verbeteren van de ar-

beidsomstandigheden. Doordat in elk EG-land een verschillende wetgeving op het terrein van arbeidsomstandigheden bestaat, werken deze richtlijnen met een minimum-niveau. Elke lidstaat moet tenminste aan dat minimum-niveau voldoen. Een nationale wet mag wel strengere eisen stellen.

Een richtlijn is een wet, maar niet één die letterlijk moet worden overgenomen. Elke lidstaat moet de regels uit een richtlijn vertalen in de eigen wetgeving. In Nederland wordt een richtlijn vertaald in de Arbowet of in een Besluit.

De belangrijkste richtlijn is de Kaderrichtlijn. Deze lijkt sterk op de Arbowet. De richtlijnen zijn afgeleid van de Europese Kaderrichtlijn. Waar in dit boek wordt gesproken over de nieuwe plichten of artikelen uit de Arbowet, zijn deze veelal afkomstig uit de Kaderrichtlijn.

Naast de *arbo-richtlijnen* bestaan er ook *harmonisatie-richtlijnen*. Deze richtlijnen hebben tot doel de wetgeving van de lidstaten gelijk te trekken (= te harmoniseren). De veiligheid van producten wordt via harmonisatierichtlijnen geregeld. In toenemende mate wordt in Europese normen vastgelegd aan welke eisen producten moeten voldoen. Dit betekent dat bijvoorbeeld de stoel en de computer van een kantoormedewerker ook aan de EG-veiligheidsnormen moeten voldoen.

### De toekomst

De invloed van de EG neemt toe. De Nederlandse arbowetgeving zal onder invloed van de EG nog verschillende malen worden aangepast. Dit zal geen verslechtering inhouden. De nadruk komt meer te liggen op preventie: voorkomen dat mensen ziek worden van



hun werk. Dat geldt ook voor de mensen die op kantoren werken.

De literatuurlijst bevat veel voorbeelden van publikaties die deze arbo-wetgeving toelichten.

### 3. DOORGEZETEN EN TURELUURS

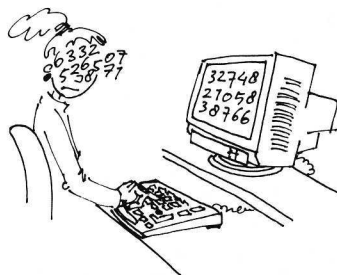
#### ZITTEND WERK EN BEELDSCHERMWERK

17

*De komst van de computer heeft de kantoortechnologie sterk veranderd. Je moet er niet aan denken dat je al het werk dat de computer nu slaafs voor jou doet, weer allemaal zelf zou moeten doen! Diezelfde computer brengt wel nieuwe narigheid: geestdodend werk komt terug in een technologisch jasje. Bovendien dwingt werken met beeldschermen mensen langdurig te zitten en dat is niet gezond. Mensen hebben namelijk voldoende lichamelijke belasting en afwisseling van lichaamshouding nodig. Ook steeds terugkerende bewegingen, zoals typen, kunnen tot gezondheidsproblemen leiden als de beeldschermwerkplek niet juist is ingesteld. Gelukkig is een groot deel van de klachten te voorkomen, vaak heel eenvoudig.*

#### Besluit beeldschermen

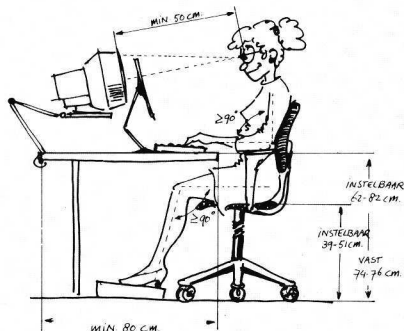
Beeldschermwerk kan mensen ziek maken. Tenminste, als bepaalde regels niet in acht worden genomen. De belangrijkste zijn te vinden in het *Besluit beeldschermwerk*. Dit uitvoeringsbesluit van de Arboret (zie hoofdstuk 2) werd eind 1992 van kracht. Het is gebaseerd op de *minimum-eisen* die de Europese Gemeenschap heeft gesteld en geldt voor iedere werknemer die langer dan twee uur per dag achter het beeldscherm zit. Werkgevers kregen tot 31 december 1994 de tijd om bestaande beeldschermwerkplekken aan de nieuwe eisen aan te passen. Het besluit geeft globale regels. In veel gevallen zijn die door de Arbeidsinspectie nader ingevuld. In dit hoofdstuk een toelichting op de belangrijkste aspecten van beeldschermwerk.



BEELDSCHERMWERK KAN MENSEN ZIEK MAKEN...

#### Werktijd en afwisseling

Wie regelmatig achter de computer zit, weet het: beeldschermwerk is om verschillende redenen vermoeiend. Je krijgt een stramme rug, je gaat meer met je ogen knipperen, de concentratie gaat achteruit. Daarom moet iedereen die



Bij een goede beeldschermwerkplek is heel  
wat af te stemmen op iemands maten ....

twee uur achtereenvolgend achter het beeldscherm heeft gezeten, minstens *tien minuten* kunnen pauzeren. Beter is nog: ander werk gaan doen. Mensen die intensief beeldschermwerk verrichten, kunnen het best vaker pauzeren: één keer per uur. Onder intensief beeldschermwerk verstaan we bijvoorbeeld: invoeren of aflezen van gegevens, zonder dat daarbij communicatie met mensen nodig is. Niemand mag de hele werkdag achter het beeldscherm zitten. Regelmatig moet dat worden afgewisseld met ander werk. De Arbeidsinspectie heeft hiervoor een criterium gesteld: langer dan zes uur per dag achter het beeldscherm is uit den boze. Dan kun je immers niet meer spreken van afwisseling in het werk.

## Oogonderzoek

Een gewone leesbril is niet altijd geschikt voor beeldschermwerk. De *kijkafstand* bij beeldschermwerk is groter dan bij normaal lezen. Sommige beeldschermwerkers, meestal ouderen, hebben daarom een speciale bril nodig. Iedere beeldschermwerker heeft bij indiensttreding recht op een oogonderzoek door de bedrijfsarts. Als een *beeldschermbril* nodig blijkt te zijn, volgt verwijzing naar een opticien of oogarts. Ook als na verloop van tijd oogklachten optreden, kan de beeldschermwerker zich laten onderzoeken. Verder moet ieder bedrijf in overleg met de ondernemingsraad afspreken, hoe vaak alle werknemers zich opnieuw kunnen laten onderzoeken. De werkgever moet zowel het oogonderzoek als de eventuele 'beeldschermbril' betalen.

## Beeldschermwerkplek wijkt af

Lang zitten is voor niemand goed. Maar lang in een verkeerde houding zitten is helemaal funest. De instelling van tafel en stoel moet zijn aangepast aan de in-

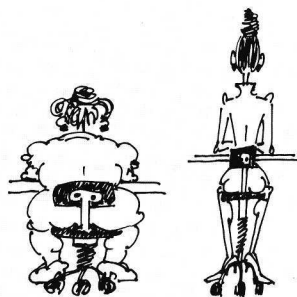
dividuele mens. De Nederlandse wetgever stelt hoge eisen aan de beeldschermwerkplek. Deze wijkt nogal af van het *standaardbureau*. Schrijfwerk verlangt immers een andere werkhouding en dus -inrichting dan beeldschermwerk. Zodra iemand meer dan twee uur per dag beeldschermwerk verricht, is een aangepaste tafel verplicht. In het ideale geval beschikt de werknemer over twee werkbladen: één op de juiste hoogte voor schrijf- en leeswerk en één die veel lager is ingesteld, voor het toetsenbord van de computer. Wanneer de ruimte hiervoor ontbreekt, is een werkblad dat eenvoudig in hoogte verstelbaar is, een goed alternatief. Bij het werken aan een 'gewoon' bureau met het beeldscherm op een zwenkarm, zal het toetsenbord bijna altijd te hoog zijn. Bij incidenteel beeldschermwerk is het echter soms een acceptabele oplossing.

## DE STOEL

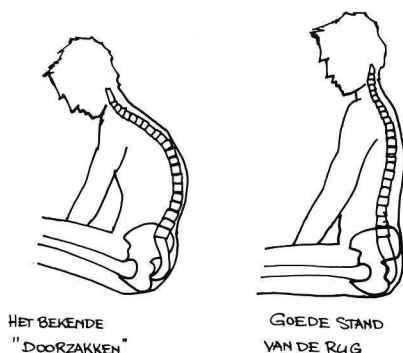
Wie een groot deel van de dag zittend werkt, verdient een goede, correct instelbare stoel. Een vaste stoel is geschikt voor vergaderruimtes of kantes, maar niet voor kantoorwerk. Het is van belang dat de stoel verrijdbaar is met wielen of glijdoppen, onder andere om de zithouding gemakkelijk te kunnen variëren.

### Zithoogte

Het eerste dat instelbaar moet zijn, is de zithoogte, en wel tussen 39 en 51 cm. De bovenbenen moeten liefst horizontaal blijven, met de knieën in een hoek van 90° en de voeten plat op de grond. Om dit te bereiken moet de zithoogte kunnen worden aangepast aan de lichaamslengte. Voor kleine mensen kan



ZITHOOGTE AANPASSEN AAN LENGTE



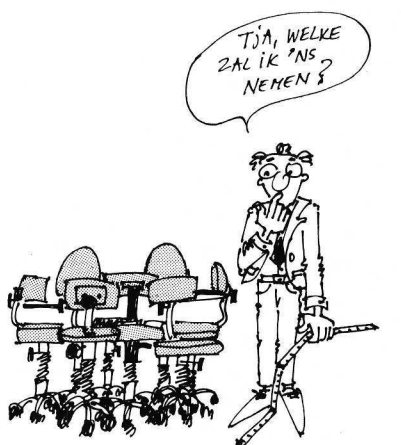
een (in hoogte instelbare) voetensteun nodig zijn als extra aanpassing.

## Rugleuning

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

## Armsteunen

Schouderpijn wordt ontlast door armsteunen. Ook deze moeten weer in hoogte verstelbaar zijn om rekening te houden met de lichaamslengte. Korte armsteunen laten meer bewegingsvrijheid toe dan lange, ver naar voren uitstekende armsteunen. Bij beeldschermwerk zitten armsteunen vaak in de weg omdat een toetsenbord lager geplaatst hoort te zijn dan een schrijfbord. Een toetsenbord mag niet hoger dan ellebooghoogte zijn en moet schuin kunnen worden geplaatst. Anders moeten de handen te hoog werken en zijn de schouders te hoog opgetrokken. Dit kan betekenen dat iemand voor beeldschermwerk een aparte stoel zonder armsteunen nodig heeft. Er moet dan natuurlijk wel ruimte op de tafel zijn om te steunen.



SOORT WERK BEPAALT STOELKEUZE

## Lekker zitten

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

Behalve dat de stoel zelf geschikt moet zijn, is voorlichting nodig over juiste instelling en gebruik. De leverancier van stoelen zou hiervoor moeten zorgen, deze kunt u daar gerust om vragen. Bij de voorlichting, die de eigen werkgever moet (laten) verzorgen, hoort ook aandacht voor de risico's van te lang of verkeerd zitten.

## HET BUREAU

Kijk eens om u heen en zie hoeveel van uw collega's tijdens bureau-werk *het hoofd laten hangen*. Dat gebeurt gemakkelijk als schrijf- of leesblok horizontaal ligt of als het bureau te laag is. Dit belast de nekspieren en nekwevels ongunstig. Een recht gehouden nek kan klachten voorkomen. Een correct instelbare stoel is daarvoor niet voldoende. Wat schiet je ermee op als je de bureauhoogte daarop niet kunt aanpassen?



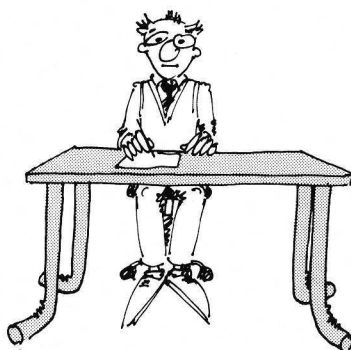
WERKPLEK AANPASSEN

## Tafelhoogte instellen

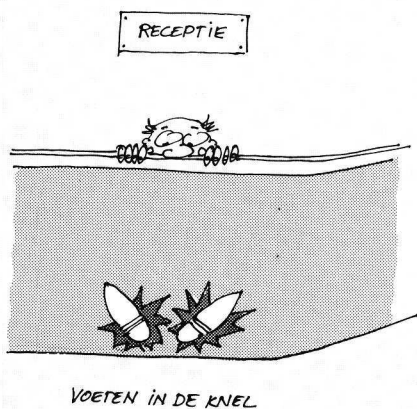
Daarom moet ook de werkhoogte van bureau en computertafel zijn aangepast aan het individu. De tafelhoogte moet afgestemd worden op de zithoogte, en niet andersom zoals vaak gebeurt. Is de tafel niet instelbaar, dan is aanpassing van de zithoogte aan de vaste tafelhoogte hooguit een tijdelijke noodoplossing. In situaties waar verschillende personen na elkaar aan dezelfde tafel werken - deeltijdarbeid bijvoorbeeld - moet de tafel op eenvoudige manier in hoogte instelbaar zijn. Lees-, schrijf- en tekenwerk verloopt prettiger op een schuin werkvlak.

## Werkruimte

Verder is het belangrijk dat er voldoende werkruimte is. Het werkvlak moet bijvoorbeeld minimaal 120 centimeter breed en 80 centimeter diep zijn. En de



NOODOPLOSSING  
VOOR NIET-INSTELBARE TAFEL?



voeten moeten minstens 80 centimeter hebben om voor en achterwaarts te kunnen bewegen. Objecten waarnaar iemand regelmatig moet reiken, mogen niet meer dan 60 centimeter van het lichaam verwijderd zijn.

Omdat bij beeldschermwerk de tafel meestal lager is dan bij schrijfwerk, komen hierbij de knieën eerder in de knel. Daarom moet het werkblad aan de voorkant zo dun mogelijk zijn, liefst 3 centimeter. De beenruimte is voldoende met minimaal 65 centimeter diepte en 60 centimeter breedte (op kniehoogte).

### Documenthouder

Liggen de te verwerken gegevens naast het toetsenbord, dan beweegt het hoofd veel op en neer, zal de rug eerder krom zakken en moeten de ogen zich waarschijnlijk steeds op andere leesafstanden *scherp stellen*. Dit is heel vermoeiend. Met een zogenaamde concepthouder of documenthouder (in hoogte instelbaar), is dit eenvoudig te verbeteren. Hiermee komen de gegevens op dezelfde hoogte als het beeldscherm, waardoor kleine oogbewegingen voldoende zijn. In het ideale geval is de oogafstand tot het beeldscherm, de te verwerken gegevens en het toetsenbord ongeveer gelijk. De ogen raken dan minder snel vermoeid. De werkgever is verplicht een documenthouder ter beschikking te stellen als informatie van papier moet worden afgelezen.



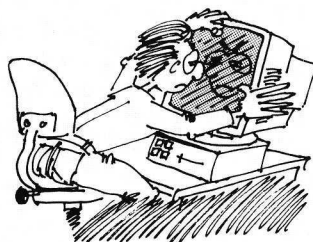
### DE COMPUTER

Het beeldscherm moet recht voor de gebruiker staan, met als uitgangspunt een kijkafstand van ongeveer 50 tot 70 centimeter. De gebruiker moet deze afstand naar eigen wens kunnen aanpassen. In sommige gevallen hoeft de beeldscherm-

werker nauwelijks naar het scherm te kijken, maar wel vaak naar het document. Dan kan het verstandig zijn om het beeldscherm opzij te plaatsen en het document in documenthouder recht voor de beeldschermwerker te zetten. Zo wordt veelvuldig draaien met het hoofd voorkomen.

### Reflecties voorkomen

Het is bijzonder hinderlijk als de informatie op het beeldscherm niet goed te zien is, omdat het licht te fel is. Als het om plotseling felle zon gaat, dan is dat op te lossen. Je laat gewoon de zon- of lichtwering zakken, die voor alle werkkruimten verplicht is. Maar dat is natuurlijk niet het enige. In hoofdstuk 5 staat uitgebreid beschreven welke eisen worden gesteld aan de verlichting van de beeldschermwerkplek. Overigens moet het toetsenbord een mat oppervlak hebben, om reflecties te voorkomen. Hetzelfde geldt voor het oppervlak van het werkblad: niet glimmend en licht van kleur.



STERKE SPIEGELING

### Beeldschermergonomie

Niet goed kunnen zien wat je doet, is doodvermoeiend. Daarom is het van groot belang dat de letters op het scherm goed leesbaar zijn, dat het *contrast* juist is en dat de *opstelling* van het beeldscherm zonodig kan worden aangepast. Welk beeldscherm helemaal ideaal is, hangt af van de taken die erop worden uitgevoerd. Hieronder enkele ergonomische uitgangspunten:

- Liefst donkere letters op een lichte achtergrond. Zo ontstaat minder snel hinderlijke spiegeling dan op een donkere achtergrond. Vooral bij tekstverwerking is een ander belangrijk voordeel van een lichte achtergrond, dat de ogen niet steeds moeten om-







TOETSEN BORD MAG NIET VERSCHUIVEN.

schakelen van wit papier naar het donkere beeldscherm.

- Goed te onderscheiden tekens op het scherm: scherp, duidelijk van vorm en groot genoeg, met voldoende afstand tussen de regels.
- Voor tekstverwerking een beeldscherm op A4 formaat.
- Instelbare helderheid van het scherm.
- Geen flikkerend beeld. Ook mag het niet van plaats veranderen. Bij een donkere achtergrond is een beeldherhalingsfrequentie van 50 Hz. meestal voldoende. Bij een lichte achtergrond zal de benodigde frequentie tenminste 70 Hz. bedragen.
- Een naar voren en naar achteren kantelbaar scherm.
- De opstelling ten opzichte van het raam is belangrijk. Een hinderlijke glans en spiegeling van lichtbronnen op het scherm zijn irritant.

### Toetsenbord of menutabket

Zelfs een toetsenbord is niet een-twee-drie in orde. Het mag bijvoorbeeld niet verschuiven bij het typen, het mag in het midden niet dikker zijn dan 4 cm en moet een hoek maken met het werkblad van 5 tot 25 graden. Het toetsenbord en de toetsen mogen niet hinderlijk spiegelen. Bij tekenwerk wordt vaak een menutabket of een muis gebruikt. Deze mag niet dikker zijn dan 20 mm. De opschriften erop moeten in het Nederlands zijn gesteld en de toetsen moeten eenvoudig herkenbaar zijn.

### Meetapparaatje

Het NIA geeft een meetapparaatje uit, de Ergometer, waarmee precies alle voor de beeldschermwerkplek relevante maten en hoeken correct ingesteld kunnen worden. Met deze Ergometer kunnen bovendien hinderlijke reflecties op het beeldscherm worden opgespoord.

## BINNENKLIMAAT

25

Het besluit Beeldschermwerk stelt ook eisen aan het binnenklimaat. De apparatuur mag geen *hinderlijke warmte* afgeven en de *vochtigheidsgraad* van de lucht moet voldoende zijn. Ook moet worden opgelet dat eventueel aanwezige laserprinters de binnenlucht niet met een te grote hoeveelheid ozon vervuilen. Soms is het nodig deze in een aparte ruimte te plaatsen. Ook mag de apparatuur geen hinderlijk geluid produceren. Zie ook hoofdstukken 4 en 6.

### Ongezonde straling?

Een hardnekkig misverstand is dat beeldschermen te veel *straling* produceren, wat vooral voor zwangere vrouwen risikant zou zijn. Geen enkel onderzoek heeft dit echter kunnen staven. De elektromagnetische straling die van beeldschermen afkomt, ligt in de praktijk tien tot duizend maal onder de gezondheids grenswaarden. We kunnen dus spreken van verwaarloosbare straling. En dat is precies de eis die het Besluit beeldschermwerk aan de stralingsafgifte van beeldschermen stelt. Alle beeldschermen voldoen daar dus aan.

### Ook thuis

Alles wat hier over beeldschermwerk is gesteld, geldt ook voor thuis. Meer en meer gaan mensen *telewerken*, maar hoe goed is die thuis-werkplek ingericht? Thuiswerken mag natuurlijk evenmin leiden tot oog- en rugklachten door een slechte werkplek. Zie ook hoofdstuk 9 over telewerken.

## BEWEGING NOODZAAK

Hoe goed of slecht een werkplek ook is ingericht, te lang zitten blijft slecht.



*FITNESS: LIEVER NIET VERPLICHT.*



".... ONGEGENEERD UITTREKKEN...."

Spieren worden namelijk onvoldoende of verkeerd belast. Elke gefixeerde werkhouding leidt tot *statische belasting* van rug, schouders, nek en bekken. Naast vermoeidheid ontstaan heuse klachten, door verkorting van spieren en overbelasting van de wervelkolom. Ongegeneerd uitrekken is prima, regelmatig verzitten ook. Maar het duidt er wel op dat de werkhouding niet ideaal is of al te lang wordt aangehouden. Van houding verwisselen op de stoel zelf, is wel prettig voor statisch belaste spieren en gewrichten, maar lost weinig op. Eenmaal per uur even staan, lopen of gymnastiek doen, hoe kort en eenvoudig ook, zijn veel betere alternatieven. Er zijn eenvoudige oefeningen om het lichaam af en toe even wakker te schudden. De arbodienst of de eigen huisarts of sportarts kan daarover adviseren.

### Fitness

Voor al kantoorkwerkers hebben er belang bij naast hun werk voldoende te bewegen. Sommige bedrijven organiseren onder andere daarom bedrijfsfitness, wat inderdaad veel klachten kan voorkomen en bovendien een uitlaatklep kan zijn voor allerlei stress (zie hoofdstuk 8). Wordt fitness echter verplicht gesteld, dan zullen velen dit als te dwangmatig ervaren en valt te betwijfelen of het voor hen zinvol is.

### SLAAF VAN DE COMPUTER?

Dreigt de computer de mens te gaan overheersen, iets waarvoor velen lange tijd bang waren? Dat zal wel meevallen. Wel moeten we erop letten dat mensen in functies die veel computerwerk bevatten, niet worden gereduceerd tot controleur of knoppendrukker. Ook moeten we uitkijken dat de computer op het werk

geen *Big brother* wordt. Computers lenen zich namelijk uitstekend voor het meten van werkprestaties. Met bepaalde computersoftware kan worden geregistreerd hoeveel toetsaanslagen, of hoeveel fouten iemand maakt. Voor de werkgever interessant; zo weet hij wie de beste of meeste prestaties levert en wie wat minder. Maar als de beeldschermgebruiker daarvan niet op de hoogte is, is zijn privacy in het geding. Het Besluit beeldschermen staat het gebruik van zulke controlemiddelen gelukkig alleen toe als de werknemer ervan op de hoogte is. Overigens biedt de Wet op de Persoonsregistratie hier ook bescherming.



## SOFTWARE-ERGONOMIE

De mens moet dus het commando blijven voeren over de computer en de programma's. We mogen niet de volging worden van de techniek. Maar hoe bereik je dat de computer zich richt naar de gebruiker in plaats van omgekeerd? Enkele vereisten:

- Een computerprogramma moet de gebruiker in staat stellen om zonder omwegen de taak uit te voeren waarvoor het programma is bedoeld. Het moet de gebruiker dus niet lastig vallen met allerlei handelingen die te maken hebben met het laten draaien van het systeem. Dat moet het systeem *zelf* doen.
- De gebruiker moet altijd de *juiste informatie* van het scherm kunnen lezen om weer verder te kunnen werken. De informatie moet dus zo op het scherm worden gepresenteerd, dat de gebruiker niet tussentijds dingen moet onthouden.
- De computer moet de gebruiker zoveel mogelijk typewerk besparen. Dat





HET TAALGEBRUIK MOET PASSEN BIJ DE KENNIS  
VAN DE GEBRUIKER.....



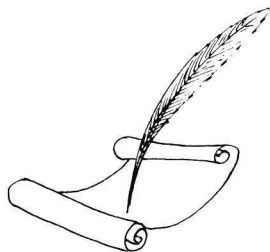
DE MENS MOET COMMANDO BLIJVEN VOEREN

kan door het programma *waarschijnlijke antwoorden* op het scherm te laten presenteren, die de beeldschermwerker door een druk op één toets kan bevestigen.

- Per ongeluk uitgewiste gegevens moeten weer terug te roepen zijn.
- Het programma moet *zichzelf wijzen*. Iedere gebruiker, ook de niet-ingewijde moet kunnen begrijpen hoe de volgende stap gemaakt wordt. Een goede *HELP-functie* is hierbij onmisbaar. Het taalgebruik en de gebruikte termen moeten passen bij de taak en de kennis van de gebruiker.
- De gebruiker moet zelf het *tempo* kunnen bepalen. Ook moet hij de dialoog elk moment kunnen *afbreken* en op een acceptabel punt weer *oppakken*.
- De gebruiker moet altijd zojuist aan de computer opgedragen handelingen *ongedaan* kunnen maken.
- Het programma mag de gebruiker niet verplichten *overbodige velden* in te vullen voordat hij verder kan. De gebruiker moet de vrijheid hebben om bijvoorbeeld na het invullen van twee velden al verder te gaan.
- De programmatuur moet voor de gebruiker *berkenbaar* zijn. Het moet aansluiten op de verwachtingen van de gebruiker. Voorbeelden: Het moet aansluiten op eerdere ervaring, consistent zijn, een logische volgorde van invullen hebben en korte responstijden, zeker bij eenvoudige handelingen.
- De programmatuur moet de gebruiker zoveel mogelijk behoeden voor het *maken van fouten*. Eenmaal toch gemaakte fouten moeten makkelijk kunnen worden gecorrigeerd.
- Programma's moeten aan de individuele gebruiker *aangepasbaar* zijn. Een gebruiker met weinig ervaring heeft

meer uitleg en terugkoppeling van het programma nodig, dan iemand met veel ervaring. Deze zal met grote stappen, zonder steeds weer dezelfde uitleg, zijn taak willen uitvoeren.

- De gebruiker moet van het programma kunnen *leren*. Dat kan alleen als het programma steeds op eenduidige wijze functioneert. Het programma moet ook een samenhang vertonen. Hierdoor kan de gebruiker zich een beeld vormen van waar hij zich bevindt ten opzichte van het geheel. Voorkomen moet worden dat de gebruiker in het programma kan *verdwalen* en er niet meer uitkomt.

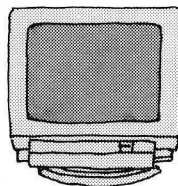
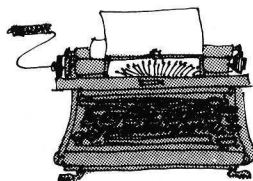


## AUTOMATISEREN EN WELZIJN

Door automatisering verdwijnen er taken. Mensenwerk wordt *restwerk* in een geautomatiseerde omgeving. Om het voorbeeld van een typist te nemen: is het zijn taak teksten op correcte spelling te controleren? Zo ja, kan de computer deze spellingcorrectie doen en zo ja, hoe betrouwbaar is die? Wat de computer kan, lijkt bepalend voor het werk dat overblijft voor de mens.

### Taakarmoede

Door het *weg-automatiseren* van taken, kunnen bepaalde functies eentoniger worden. De afwisseling valt weg. Dat kan nadelige invloed hebben op het welzijn van werknemers. Neem de data-verwerking. Iemand die op een bank cijfers (rekeningnummers, bedragen) verwerkt, toetst deze in een razend tempo in. Zo iemand lijkt een automaat die gegevens van formulieren direct vertaalt in toetsaanslagen. Ook hebben de oprukkende beeldschermen geleid tot allerlei aanpassingen van de kantoorinrichting. Vaak bemoeilijkt dit het onder-



DE TECHNOLOGIE BEÏNVLOEDT STEEK  
HET WERK OP KANTOOR



INDIVIDU EN TAAK GOED OP ELKAAR  
AFGESTEMD ?

linge contact tussen mensen. In veel gevallen niet bepaald ideaal. Het kan tot hoge werkdruk of juist tot onderbelasting van mensen leiden. Een perfecte voedingsbodem voor ziekteverzuim. Het Besluit beeldschermwerk lost dat probleem slechts gedeeltelijk op, door maximaal zes uur beeldschermwerk per dag toe te staan en regelmatige pauzes verplicht te stellen. Maar verder zegt het niets over de *inhoud* van beeldschermfuncties.

Wel stelt artikel 3 van de Arbowet enkele algemene eisen aan taakhoud:

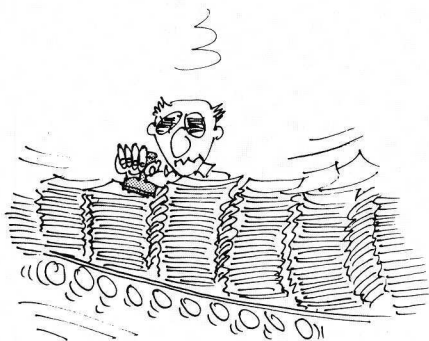
- Functies moeten zoveel mogelijk zijn afgestemd op de *individuele mogelijkheden* van de werknemer.
- De werknemer moet zijn *vakbekwaamheid* kunnen vergroten.
- *Monotone arbeid*, waarbij contact met collega's onmogelijk is, moet worden voorkómen.

Kortom: Taakarmoede moet zoveel mogelijk worden vermeden en dat kan ook. In veel gevallen kunnen evenwichtige functies worden samengesteld, waarin mensen méerdere talenten en vaardigheden kunnen ontplooien.

### Eisen aan computerwerk

Aan het werken met computers zou je daarom de volgende minimale eisen moeten stellen:

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

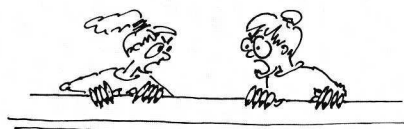


MONOTONE ARBEID MOET WORDEN VOORKÓMEN...

voldoende tijd zijn voor het geven van reactie op informatie.

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

Automatisering heeft zeker niet alleen *nadelen*. Moderne software kan creativiteit, initiatief en flexibiliteit terugbrengen naar het geautomatiseerde kantoor. Er ontstaan nieuwe functies die veel eigen inzicht verlangen.



MOGELIJKHEID TOT 'SOCIAAL CONTACT'





## 4. HOESTEND EN TRANEND NAAR HUIS?

### OVER KLIMAATREGELING EN ZIEKE GEBOUWEN

33

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

#### TEMPERATUUR: NOOIT GOED

Zou het niet mooi zijn als je zelf helemaal het klimaat van de eigen werkruimte kunt regelen? Een wensdroom, helaas. Iedere mens beleeft het werkklimaat nu eenmaal anders. Let maar 'ns op hoe verschillend iedereen zich kleedt terwijl de temperatuur toch overal bijna hetzelfde is. Het is onmogelijk het iedereen naar de zin te maken. Wie constant flink in beweging is, zal het niet gauw koud vinden. Wie stil zit, heeft meer behoefte aan een warme omgeving of warme kleren. Zelfs bij nieuwbouw kan slechts een zo goed mogelijk klimaatcompromis worden bereikt. En ook dan blijven er klachten.

Het is onmogelijk het iedereen gelijktijdig naar de zin te maken. Maar wel moet worden gestreefd naar klimaatomstandigheden waaronder de meesten zich behaaglijk voelen. De Arbeidsinspectie stelt dat minimaal 80% van de aanwezigen de temperatuur prettig moet vinden. Om de optimale klimaatomstandigheden te bepalen, wordt een speciale rekeneenheid gehanteerd: de PMV-index. Deze geeft aan hoe groepen



„IEDER BELEeft HET WERKKLIAMAAT ANDERS.“



VERSE LICHT, TEMPERATUUR EN  
LICHTINVAL : LIEFST ZELF REGELEN.

mensen bepaalde klimaatomstandigheden gemiddeld waarderen. De PMV-index houdt niet alleen rekening met: luchttemperatuur, stralingstemperatuur, luchtsnelheid en luchtvochtigheid, maar ook met de kleding en de lichamelijke activiteit van de werknemers. Over het algemeen kun je zeggen dat voor mensen die zittend werk doen, 's zomers een binnentemperatuur van tussen de 18 en 22 graden acceptabel is. In de winter mag het binnen nog twee graden warmer zijn. Overigens, een thermometer hoort op elk kantoor aanwezig te zijn.

### Overschrijding van de grenzen

Het lijkt misschien wat vreemd in ons kikkerlandje, maar de meeste klimaatklachten hebben betrekking op een te hoge temperatuur. Wie kent niet die zomerdagen dat het bijna te warm is om je te verplaatsen? Vaak zijn Nederlandse kantoren niet zo gebouwd dat binnen veel verkoeling te vinden is. Sinds de energiecrisis is de bouwkundige aandacht meer gericht op het verwarmen van gebouwen in de winter, dan op het weren van de hitte in de zomer. In de praktijk zullen de grenzen van het acceptabele klimaat dus wel eens worden overschreden. Het werk hoeft dan echter niet meteen te worden stilgelegd. Gedurende een beperkt aantal uren per jaar is overschrijding toegestaan. De Arbeidsinspectie hanteert hiervoor bepaalde richtlijnen, die zijn gebaseerd op een speciale rekenmethode. Deze houdt rekening met het soort werk, het gebouwtype en het aantal uren dat het bedrijf open is. Om een idee te geven: als een kantoor gedurende 200 dagen per jaar tien uur per dag open is, mag ongeveer 100 uur per jaar de temperatuur hoger zijn dan 25 graden Celcius, en ongeveer 20 uur hoger dan 28 graden.

## Extra warmtebronnen

Elke computer produceert gemiddeld evenveel warmte als een mens. Kopieerapparatuur en printers geven ook warmte af. Allemaal extra warmte die eigenlijk *aan de bron* (direct bij het apparaat) afgevoerd zou moeten worden, het gebouw uitgeblazen, samen met de schadelijke dampen die kopiëren en printen nu eenmaal opleveren.

## Straling: ongrijpbaar

Als de wanden, vloeren of ramen een temperatuur hebben die fors lager is dan de lucht-temperatuur, dan ervaren wij dat als een onaangename koudestraling. 's Winters is dit goed te voelen bij een raam of een buitenmuur. De thermometer kan dan op 20°C staan, maar het *lijkt* veel kouder. Ook warme oppervlakken, bijvoorbeeld een raam waar de zon op staat, zijn onaangenaam. Als bij de bouw hieraan geen aandacht is besteed, kan het nodig zijn alsnog wanden te isoleren en dubbele beglazing aan te brengen. Vloerbedekking en gordijnen helpen de koudestraling isoleren.

## Tocht: soms gewenst

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

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



EXTRA WARMTE EN DAMPEN  
AAN DE BRON AFVOEREN



... EEN TREKPROBLEEM

Van onze verslaggever

**AMSTERDAM** — Kantoren worden verziekt door computers. Omdat de airconditioning vaak niet berekend is op deze extra warmtebronnen, verslechtert het klimaat. Volgens het Utrechtse ingenieursbureau Starke Diekstra zullen veel bedrijven vanwege dit „sick building syndrome” de komende jaren naar andere huisvesting uitwijken. Verbetering van de bestaande installatie is vaak een te grote ingreep.

Starke Diekstra gaat er van uit dat de utiliteitsbouw de komende jaren nog iets groeit. Bijna 80 procent van Starke Diekstra's omzet komt uit deze sector. Volgens H. Wijnand, bestuurslid van Starke Diekstra, voldoen kantoorpanden die ouder zijn dan twintig jaar in het algemeen niet meer aan de eisen van deze tijd. „Apparatuur is in het algemeen na twintig jaar afgeschreven. Dat geldt dus ook voor gebouwen”. De laatste tientallen jaren is uit kostenoverwegingen sober gebouwd. Dat geldt volgens Starke Diekstra zeker voor de installatietechniek. Het bureau verwacht dat bedrijven geld over hebben voor aanpassing van de bestaande installatie of verhuizing naar een beter pand als dat de arbeidsprestaties van het personeel verbetert.

VEROUDERDE INSTALLATIES:  
AANPASSEN OF VERHUIZEN?



EEN TE VOCHTIGE LUCHT IS EVENMIN  
PRETTIG...

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

## LUCHTVOCHTIGHEID

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

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

### Planten kunnen helpen

Wanneer is nu die luchtvochtigheid in orde? Een goede vochtigheidsgraad ligt tussen de 40% en 70%. Airconditioning kan zorgen voor kunstmatige luchtbevochtiging. In ruimtes zonder airconditioning kunnen *planten* helpen tegen te

droge lucht. Voorwaarde is wel, dat planten goed verzorgd zijn. En juist op kantoor hebben planten nogal eens te lijden van onregelmatige watervoorziening, grote temperatuurverschillen en een voor planten ongunstige verlichting. Een slecht verzorgde plant kan omringd zijn door schimmels en levert dan meer nadelen dan voordelen op.

Goed verzorgde planten helpen de binnenlucht te verversen en te filteren. Bovendien vormen planten een rustig, natuurlijk contrast en geven zo een aangename sfeer. Plaats daarom gerust veel planten maar verzorg ze goed.



"... VERZORG ZE GOED ..."

## BROODNODIGE VENTILATIE

Mensen hebben verse lucht (zuurstof) nodig terwijl de uitgeademde, vuile lucht (kooldioxide, schadelijke dampen en stofdeeltjes) moet worden afgevoerd. De binnenlucht moet dus voldoende verversed worden, maar wat is 'voldoende'? De hoeveelheid verse lucht die nodig is, hangt ten eerste af van het aantal mensen in de ruimte. Zijn daar rokers bij, dan is extra verse lucht nodig. Behalve onze ademhaling en rookgedrag, beïnvloeden ook het type werkzaamheden en de aanwezige apparatuur de gewenste hoeveelheid verse lucht. Computerventilatoren bijvoorbeeld kunnen de binnenlucht extra doen opdrogen.

### Let op bij nieuwe plannen

Ventilatie is een onderwerp voor deskundigen. Maar ook een leek kan op een aantal zaken letten, bijvoorbeeld als er nieuwe plannen worden gemaakt. De luchtverversing kan het best zo eenvoudig mogelijk werken. Hoe ingewikkelder de installaties, hoe groter de kans op problemen. Denk bijvoorbeeld aan



VERSE LUCHT HEBBEN WE NODIG!



TABAKSROOK VERVUILT

het risico van *zieke gebouwen*, waarover verderop in dit hoofdstuk meer. Soms kan worden volstaan met 'natuurlijke' ventilatie: frisse lucht door het open raam of ventilatie-openingen. Maar vaak levert dat 's winters een te groot warmteverlies op, of tocht op de bovenste verdiepingen van een hoog gebouw. Daarom zal voor veel kantoren ook mechanische ventilatie nodig zijn. Deze moet onderhoudsvriendelijk zijn. Dat betekent: eenvoudig, goed bereikbaar voor inspectie en schoonmaken en ook gemakkelijk te monteren en te demonteer. Overigens, in kantoren die na 1 januari 1993 zijn gebouwd, moeten de werknemers zelf de ramen en eventuele andere ventilatievoorzieningen veilig kunnen bedienen.

### Roken: negatieve invloed

Niet-rokers ervaren tabaksrook in de lucht als negatief aspect van het binnenklimaat. Tabaksrook bevat stoffen die schadelijk zijn voor de gezondheid en de niet-roker moet deze stoffen steeds ongewild inademen. In kantoren doet dit probleem zich vooral voor in ruimtes waar relatief veel mensen bij elkaar zitten. En ook wanneer de airconditioning *gebruikte* lucht - vermengd met verse lucht - opnieuw laat circuleren. In steeds meer bedrijven wordt het ongehinderd roken ten koste van niet-rokers aan banden gelegd. En sinds 1990 verbiedt de Tabakswet in ieder geval het roken in openbare ruimtes.

### Bedompte lucht

Per persoon moet ieder uur minimaal dertig kubieke meter lucht worden ververst. Beter is echter 40 m<sup>3</sup> verse lucht per persoon per uur. Dit geldt voor ruimtes waar geen vervuilende apparatuur aanwezig is. In ruimtes waar wordt gerookt, is verversing van minimaal 60 m<sup>3</sup>

lucht per persoon per uur noodzakelijk. Als niemand aanwezig is, 's avonds en in de weekeinden bijvoorbeeld, moet er toch een basisventilatie van 1,5 kubieke meter per uur per vierkante meter vloeroppervlak zijn, anders is de lucht de eerstvolgende werkdag bedompt.

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

## SCHADELIJKE STOFFEN

In kantoren vinden we diverse stoffen die schadelijk kunnen zijn voor de gezondheid. Denk maar aan de organische *oplosmiddelen* in viltstiften en in correctie-lak. Papier bevat nogal wat *bleek- en conserveringsmiddelen* en geeft veel stof. *Schoonmaakmiddelen* zijn vaak behoorlijk agressief. Bovendien dragen de resten van deze produkten weer bij aan de milieuvervuiling. En apparaten blazen onder meer ozon, papier- en tonerstof uit.

### Vervuilingsbronnen wegnemen

De lucht in de werkruimte hoort niet door schadelijke stoffen uit apparatuur of materialen te worden vervuild. Ga eerst na of er minder schadelijke alternatieven zijn. Zijn die er niet, denk dan aan plaatselijke afzuiging, filters of extra ventilatie. Vaak betekenen dit soort maatregelen wel, dat daarmee een extra



"...TOCHT ZOVEEL MOGELIJK VOORKOMEN..."



OOK OP KANTOOR : GEVAARLIJKE DAMPEN EN VLOEISTOFFEN.



### Kopieerapparaat kan gezondheid schaden

**WINTERSWIJK (ANP)** — Het gebruik van kopieerapparaten in kantoorruimten kan leiden tot klachten over de gezondheid bij het personeel. Er kunnen tijdens het kopiëren chemische stoffen vrijkomen die irritatie van luchtwegen en ogen veroorzaken. Ook kunnen hoofdpijn en een gevoel van moeheid optreden.

Dit schrijft arbeidshygiënist A. Winkes, werkzaam bij de Bedrijfsgezondheidsdienst Oost-Gelderland. In een publikatie van de dienst staat ook dat geluidsoverlast van de apparaten kan leiden tot een lager werktempo en foutieve handelingen.

Naar aanleiding van een eerder onderzoek heeft het ministerie van Sociale Zaken richtlijnen opgesteld voor het gebruik van kopieermachines. Deze betreffen onder meer het vrijkomen van ozon en warmte.

"NAAST OZON-VORMING  
OOK GELUIDSOVERLAST"

warmte- of geluidbron op de werkplek komt. Bieden al deze stappen niet voldoende soelaas, dan horen de apparaten thuis in een *aparte* ruimte. In uiterste gevallen zijn andere organisatorische maatregelen of persoonlijke beschermingsmiddelen nodig om de blootstelling aan schadelijke stoffen te beperken. Maar in kantooromstandigheden zal van dat laatste zelden sprake zijn.

### Verdachte poeders

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

### Ozon bij printen en kopiëren

De meeste fotokopieermachines, laserprinters en sommige faxen produceren ozon. Dit gas ontstaat uit zuurstof tijdens het kopieerproces. Als de concentratie van ozongas in de lucht te hoog wordt, kunnen mensen last krijgen van prikkeling van de neus, ogen, slijmvliezen en ademhalingswegen, maar ook van hoofdpijn of duizeligheid.

Wettelijk is de maximaal aanvaarde concentratie van ozongas in de lucht in ons land 0,1 ppm (1 volumedeeltje ozon per 100.000 volumedeeltjes lucht). Maar ook in een lagere concentratie kan ozon al klachten veroorzaken. Ook als leek zonder meetapparatuur kan je letten op de aanwezigheid van ozon. Want het is snel te ruiken, vaak al voordat er klachten zijn. Tegenwoordig bevatten nieuwe printers en kopieerapparaten vaak een speciaal filter, dat het vrijkomen van

ozon beperkt. Voor oudere apparaten zijn losse filters in de handel.

41

## Apart plaatsen

Kopieerapparaten produceren niet alleen schadelijke en hinderlijke stoffen, maar ook warmte en lawaai. Bovendien brengt een apparaat dat regelmatig wordt gebruikt *onrust*: mensen lopen er steeds voor heen en weer. Daarom hoort een apparaat dat veel wordt gebruikt niet op een plek waar mensen werken. De beste plaats is de gang of een afgescheiden, geventileerde ruimte met afzuiging van de dampen en warmte naar buiten toe.

Door de Arbeidsinspectie wordt de volgende maatstaf aangehouden. Blijft het aantal kopieën of prints beperkt tot 5000 per maand, dan mag het apparaat op de werkplek staan. Wel moet aan bepaalde voorwaarden zijn voldaan. Zo moet het apparaat goed zijn onderhouden, zo min mogelijk schadelijke stoffen uitblazen en de moet de ruimte zo goed zijn geventileerd dat de aanwezige mensen geen hinder of schade ondervinden. Vaak zal een deskundige moeten beoordelen of de lucht in zo'n ruimte voldoende schoon blijft. Als het apparaat tussen 5.000 en 50.000 afdrukken per maand maakt, is plaatsing in een aparte ruimte of goed geventileerde gang vereist. Bij nog meer kopieerwerk moet het apparaat in een speciale 'reproruimte' staan. Bovendien moeten de gassen die vrijkomen aan de bron worden afgezo-gen. Bij voorkeur via een ingebouwde afzuiging die goed wordt aangesloten op de buitenlucht.

## ZIEKE GEBOUWEN

Voor al in gebouwen waar het binnenklimaat geregeld is via *airconditioning* ko-

## GIFTIG KOPIETJE

Het doet een beetje denken aan de vergiftigde bladzijden van het tweede deel van Aristoteles' *Poetica*, het „verboden boek" in *De Naam van de Roos*. Een 35-jarige arts-assistent kampt met brandende pijn op het topje van zijn tong, meldt het medische tijdschrift *The Lancet*. Er zitten kleine zweertjes op zijn tong. Een collega vermoedt dat het een soort herpes is en een andere collega spreekt van overgevoeligheidsreactie. Als de arts-assistent een derde dokter raadpleegt, volgt weer een andere diagnose.

Dan herinnert de arts-patiënt zich dat, daags voordat het ongemak op zijn tong zich manifesteerde, hij veertig kopieën heeft gemaakt van een vijf pagina's tellend rapportje. Bij het doorbladeren had hij telkens zijn vingers bevochtigd om de bladzijden om te slaan. Hij berekende dat hij minstens 150 keer zijn vingers naar zijn mond had gebracht. De arts concludeerde dat de ontsteking van zijn papillen op zijn tong moeten zijn ontstaan door irritatie van stoffen die op fotokopieën zitten.

*DIT LIJKT EEN UITZONDERING*



## Bacteriën in zieke gebouwen

Wanneer in kantoorgebouwen met *airconditioning* werknemers klagen over geïrriteerde ogen, neus en luchtwegen, bevat de lucht veel resten van bacteriën. Dit kan erop wijzen dat bacteriegroei in vochtige ventilatieschachten een rol speelt bij het ontstaan van het 'sick building'-syndroom. Aldus meldt de Utrechtse toxicoloog drs K.B. Teeuw, die 22 april promoveert op een onderzoek onder 1300 werknemers in 19 grote kantoorgebouwen.

Bestanddelen van de wand van bacteriën, endotoxines geheten, kunnen bij mensen allergische reacties opwekken. Teeuw ontdekte dat, hoewel in de droge lucht van een kunstmatig geventileerd kantoor maar weinig bacteriën overleven, de concentratie endotoxines toch hoog kan zijn. De oorzaak zou liggen in de luchtkanalen van het ventilatiesysteem, waar gecondenseerde waterdamp bacteriën een goede voedingsbodem kan geven.

"Het systeem goed schoonhouden en regelmatig controleren kan heel wat geld besparen," verzekert de promovendus, zij het niet geheel onbevooroordeeld - zijn onderzoek werd betaald door een schoonmaakbedrijf.

## Schimmel maakt kankermiddel

Een schimmel die groeit in de bast van *Taxus*-bomen, de enige maar zeer schaarse producenten van het veelbelovende kankermiddel Taxol, maakt dezelfde stof als zijn gastheer. Onderzoekers uit Montana (VS) ontdekten de schimmel tussen tweehonderd organismen die in de *Taxus*-bomen voorkomen.

De Taxol-productie van de schimmel, *Taxomyces*, is erg laag. Maar, schrijven de onderzoekers van de kweekmethoden en genetische manipulatie, schimmels zouden de produktiviteit flink verhogen.

milieu



REGELMATIGE MEDISCHE CONTROLE  
OP INDIVIDUELE OVERGEVOELIGHEID

men veel steeds terugkerende klachten voor: irritatie van ogen, slijmvlieszen en huid, hoofdpijn, verkoudheid en verstopte neus, vermoeidheid en misselijkheid. Dit klachtenpatroon is de basis van wat het *sick building syndrome* wordt genoemd. Wanneer meer dan 15 of 20% van de werknemers zulke klachten heeft, spreekt men van een *ziek* of *ziekmakend* gebouw.

Vaak is het aantal potentiële ziekmakers te groot om één boosdoener aan te wijzen. Bovendien vertalen mensen een slechte werksituatie soms in klachten over de omgeving. Hoofdpijn bijvoorbeeld kan ook het gevolg zijn van een te hoge werkdruk. Onzichtbare beestjes of stof hoeven niet altijd de schuldige te zijn... Toch zijn er aanwijzingen dat een slecht binnenmilieu in elk geval tot reële klachten leidt.

## Aanstelleritis?

Jarenlang zijn binnen-milieuklachten als aanstellerij afgedaan en genegeerd. 'Het ligt aan je motivatie, of misschien heb je privé-problemen' werd dan gezegd. Maar juist het niet serieus nemen van klachten werkt demotiverend. Men neemt tegenwoordig aan dat de klachten wel reëel zijn, al weet men nog steeds niet waardoor ze precies worden veroorzaakt.

Onderzoekers richten hun aandacht op verschillende mogelijke boosdoeners: temperatuur, luchtvochtigheid, stof, ionen, licht, chemische verbindingen, geluid, schimmels en bacteriën of de gifstoffen die deze produceren.

Vaak worden de airconditioningsystemen hierbij vaak gezien als verspreiders van mogelijke ziekmakers. Maar sommigen denken juist dat de enorme *informatiestroom* via fax, computers, telefoon, kopieermachine, en radio's in kantoren een

oorzaak zou kunnen zijn van het Sick Building Syndrome. Mensen worden als het ware 'gebombardeerd' met meer gegevens dan ze in hun hoofd kunnen verwerken. De gedachtengang hierachter is, dat de gebouwenziekte vaak wél voorkomt in kantoren, maar niet in ziekenhuizen of bejaardenhuizen, die toch ook een klimaat-systeem hebben.

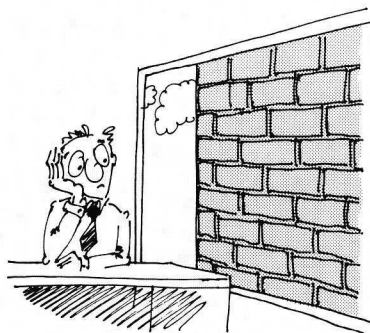
### Tegen de menselijke natuur

Het probleem wordt ook wel psychologisch benaderd: de huidige kantoorgebouwen zouden gewoon te *saai* zijn: met te weinig uitzicht en te constante temperatuur. Ze bieden te weinig prikkels voor het centrale zenuwstelsel, zo luidt één van de theorieën. Dit zou tot gevolg kunnen hebben dat de weerstand tegen ziektes vermindert. Bovendien wil iedereen graag enige invloed op hun eigen omgeving kunnen uitoefenen: een raam openzetten voor wat frisse lucht, de verwarming lager zetten of de zonwering laten zakken. Saaie, kunstmatig geventileerde gebouwen doen misschien wel zozeer tekort aan de menselijke natuur, dat we er letterlijk ziek van worden.

Hoe dan ook, het Sick Building Syndrome is een complex probleem, waarin misschien een combinatie van verschillende factoren een rol speelt. In concrete gevallen weet men vaak niet goed waar te beginnen met meten of onderzoeken. Wel wordt een *slechte* luchtbehandeling terecht als een van de veroorzakers gezien. Allerlei technische maatregelen bedoeld om een optimaal, constant klimaat te scheppen, zouden wel degelijk een averechts effect kunnen hebben.

### Ademhalingsaandoeningen voorop

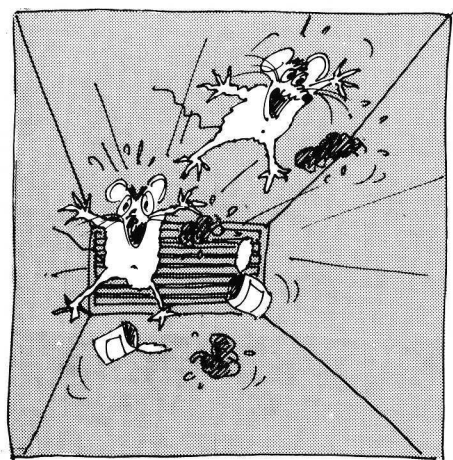
In de luchtkanalen van een luchtbehandelingssysteem - airconditioning - kunnen zich vuil en dode insecten opho-



VOLDOENDE UITZICHT ?



MAANDAGOGHTENDKOORTS



"... ONGEWENSTE ELEMENTEN ..."

pen. In combinatie met vochtige lucht is dit een ideale *broedplaats* voor sommige schimmels en bacteriën. Daarvan is bekend dat zij ernstige en minder ernstige aandoeningen van de luchtwegen kunnen veroorzaken.

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

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

### Aangezogen vuil

Airconditioning zuigt buitenlucht aan en blaast deze binnen weer uit. Hiermee komen behalve micro-organismen ook andere ongewenste elementen in onze kantoorruimtes terecht. Dat varieert van haren en veren van dieren tot straatvuil, vogelpoep en bouwafval. Zelfs muizen worden wel eens naar binnen gezogen.

De activiteiten binnen het gebouw zelf dragen ook nog eens bij aan de verspreiding van ongezonde lucht. Denk maar

aan dampen uit reproductieruimtes (drukken, kopiëren), formaldehydegas (spaanklaar), verbrandingsgassen (uit de keukens) en tabaksrook (koolmonoxide). Bovendien gaan alle aanwezige materialen en stoffen op den duur als fijn verdeeld stof rondzweven, wat ook tot nare klachten kan leiden.

Dit klinkt allemaal nogal beangstigend, je zou haast niet meer binnen durven in je 'luchtbehandelde' kantoor... Toch kun je zeggen dat een goed onderhouden luchtbehandelingssysteem in principe geen problemen veroorzaakt. Deze ontstaan pas als vuil en vocht zich ophopen, zodat micro-organismen de kans krijgen welig te tieren.

### Schoonmaak en onderhoud

Duidelijk is in elk geval dat goed en regelmatig onderhoud van airconditioningsystemen noodzakelijk is. Filters en kapotte luchtroosters van ventilatiesystemen moeten regelmatig worden vervangen. Zo kan besmetting van de kanalen worden voorkomen. Overigens, het Besluit arbeidsplaatsen verplicht de werkgever installaties in goede staat te houden. Maar ook het goed schoonhouden van de kantoorruimtes (stofzuigen!) is zeker geen overbodige luxe.

### Toekomstmuziek

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



*SCHOONHOUDEN GEEN OVERBODIGE LUXE*



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

### HET BELANG VAN JUISTE VERLICHTING EN UITZICHT

47

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

### VERLICHTING VAAK SLUITPOST

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

#### Elke werkplek aangepast verlicht

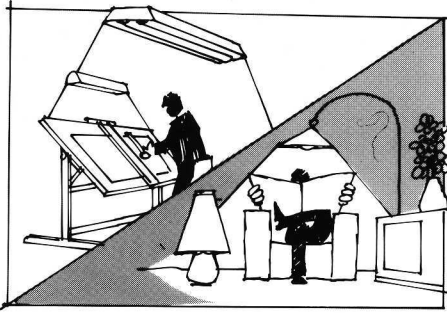
Extra bureau-lampen bijvoorbeeld als aanvulling op de algemene verlichting, zijn beslist geen overbodige luxe. Daarnaast is het zaak dat elke werkplek vrij blijft van hinderlijke spiegelingen. Met de leeftijd van de werknemers moet ook rekening gehouden worden (ouderen hebben meer licht nodig).

Het gaat er dus om dat de hoeveelheid licht niet te laag maar ook niet te hoog is, dat het licht aangenaam verdeeld is

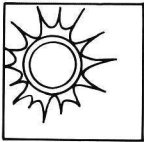


"WERKPLEKVERLICHTING"

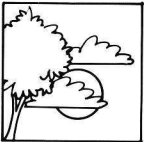




VERSCHIL TUSSEN GLOEILAMP EN T.L.  
WAT IS BEHAAGLIJKER ?



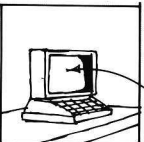
1000.000.000 Lux



70.000 Lux



300 Lux



7 Lux



0,1 Lux

ENIGE LUX - WAARDEN

MERK OP HOE "STERK" DAGLICHT IS !

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

### Kleine details

Over verlichting bestaan normen die aangeven hoe *sterk* de verlichting minimaal moet zijn bij bepaalde activiteiten. Dit zijn strenge normen, in de praktijk is voor gewoon kantoorwerk een verlichtingsniveau van 500 lux voldoende (Lux is de eenheid voor verlichtingssterkte, zie de illustratie). Maar wie kleine details moet zien, zoals bij tekenwerk, heeft een veel hoger verlichtingsniveau nodig: 1000 lux. Bij beeldschermwerk daarentegen is juist een lager verlichtingsniveau van ongeveer 300 lux prettig.

Het NIA geeft een *verlichtingswijzer* uit, waarmee men het aanwezige licht kan beoordelen en bepalen wat de meest wenselijke lichthoeveelheid is in een bepaalde situatie. Daarbij houdt deze verlichtingswijzer rekening met het aanwezige contrast, wat een belangrijke verlichtingsfactor is.

### Contrast vaak te hoog

Ondoordachte kantoorverlichting kan makkelijk tot te grote contrasten leiden. Liefst bij de inrichting al, wordt door juiste kleurkeuze van wanden, vloer en meubilair al rekening gehouden met te verwachten contrasten. Zeker bij tekenen beeldschermwerk zijn harde schaduwen, hoge contrasten en spiegelingen uit den boze. Bij een te hoog contrast tussen bijvoorbeeld werkblad, omgeving

(muren, vloer), beeldscherm en tekst, moet het oog zich steeds aanpassen aan grote verschillen tussen licht en donker. Deze continue aanpassing leidt tot oogklachten en hoofdpijn.

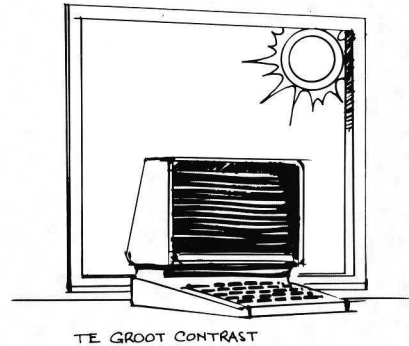
## VERLICHTING BEELDSCHERM

In hoofdstuk 3 kwam reeds ter sprake dat de inrichting van een beeldscherm-werkplek sterk afwijkend kan zijn van het *standaardbureau*. Maar niet alleen die inrichting, ook de verlichting bij beeldschermwerk hoort anders te zijn dan de verlichting voor lees-, schrijf- of praatwerk. Juist die verlichting blijkt in de praktijk vaak niet in orde. Overigens is beeldschermwerk voor de ogen niet schadelijk, wel vermoeiend, afhankelijk van de verlichting en de tijd die men aan het beeldscherm gekluisterd zit.

### Spiegelingen

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

Wie beeldschermwerk verricht, wordt vaak moe en gehinderd door vals, gereflecteerd licht op het scherm. Bovendien treedt juist bij beeldschermwerk vaak grote contrast-variatie op. Zo hebben de meeste beeldschermen nog een donkere achtergrond met lichte letters. Gedrukte teksten zijn juist wit-met-zwarte-letters, en de omgeving rond het beeldscherm is vaak ook licht (muren, ramen). Staat het toetsenbord daarbij op een donker



"... Bij BEELDSCHERMWERK VAAK GROTE CONTRASTVARIATIE ..."

## EVEN DUTTEN OP HET WERK

Goed uitzicht, helder drinkwater en een rustplaats. Dergelijke aanlokkelijke arbeidsvoorwaarden hoeven voortaan niet meer in personeelsadvertenties te worden opgenomen. Minister De Vries van Sociale Zaken heeft ze vastgelegd in een ontwerp-besluit met daarin arbeidsomstandigheden voor kantoorpersoneel.

Artikel 5 van het besluit vermeldt bijvoorbeeld dat de kantoorbediende goed uitzicht op buiten moet hebben. Maar de mooiste voorwaarde is wel dat in een wat groter kantoor een aparte ruimte moet zijn met een bank of opvouwbaar bed. Wetenschappelijk is onlangs vastgesteld dat mensen van nature behoefte hebben aan een middagdutje. Het ministerie van Sociale Zaken lijkt daaraan wat te willen doen. Maar dat is schijn. Het opnemen van een rustruimte in dit besluit is bedoeld voor groepen die daaraan specifieke behoefte hebben. De voorlichter van het ministerie denkt daarbij aan zwangere vrouwen. Maar hij sluit niet uit dat de rustkamer „multifunctioneel” wordt.

Bij de Dienstenbond FNV vinden ze het een beetje flauwekul. Kantoorpersoneel heeft meer baat bij bijvoorbeeld adequate voorzieningen voor beeldschermgebruik. Maar daarvoor is het nog even wachten op binnenkort te verschijnen EG-richtlijnen.

HIER WORDT HET RESTGROEPENBESLUIT  
BEDOELD, ZIE HOOFDSTUK 2



DEZE TL-BUIZEN ZIJN PARALLEL GEPLAATST,  
WAT JUIST IS, MAAR LEIDEN TOCH TOT REFLECTIE  
OMDAT ZE ACHTER DE WERKER HANGEN.  
HET IS BETER ZE BOVEN OF ACHTER HET BEELD-  
SCHERM TE HANGEN.

werkvlak en heeft de vloer daaronder wéér een afwijkende *kleur*, dan zullen de ogen heel wat keren per minuut moeten omschakelen naar een ander contrast. Vermoeidheid is het gevolg.

## Beeldscherm: hoe opstellen?

Plaats beeldschermen om reflectie te vermijden nooit tegenover een raam, en om contrast te vermijden ook niet vóór een raam. De enige juiste plaatsing is dus loodrecht op de ramen. Mensen werken het liefst zo dicht mogelijk bij een raam, helaas is dat voor beeldschermwerk dus niet aan te raden. Tracht de afstand tot het raam groot te houden, liefst minimaal drie meter. Lukt dat niet, dan kunnen goede zonwering, luxaflex of lamellen ook helpen. Lichte lamellen vormen overigens nog steeds een groot, licht oppervlak en zorgen dan toch voor een ongewenst groot contrast.

Witte muren en grote helderheidsverschillen moeten worden vermeden, tenzij juist een *paperwhite* scherm gebruikt wordt: zwarte letters op een lichte achtergrond.

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

## In kleur denken

Het vermijden van contrasten heeft ook te maken met de kleuren in de werkomgeving. Bij het kiezen van de kleuren bij de kantoorinrichting moet dus al bedacht worden waar beeldschermwerk plaats gaat vinden en welk type beeldschermen (gekleurd of zwart-wit) ge-

bruikt gaan worden. Dat helpt mede klachten te voorkomen.

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

## BELANG VAN DAGLICHT

Hiervóór is stilgestaan bij het belang van een aangepaste verlichting door goed gebruik van kunstlicht. Maar ook ruime inval van buitenlicht en een goed uitzicht dragen bij aan een produktief werkklimaat.

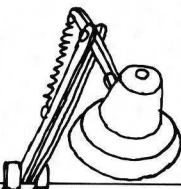
### Zon kijkt naar binnen

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

Het licht dat van buiten komt is helaas niet altijd voldoende om de werkruimte goed te verlichten. Aanvulling met kunstlicht is vaak nodig. Je zou met kunstlicht het daglicht volledig kunnen vervangen, maar dat is niet prettig voor mensen. Onder andere ons bioritme, de ingebouwde menselijke klok, raakt dan verstoord. Kunstlicht is altijd hetzelfde, terwijl daglicht varieert: de zon verschuift elk uur en heeft 's ochtends een

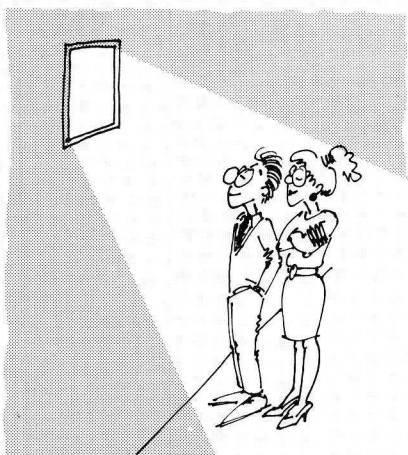


IN KLEUR DENKEN

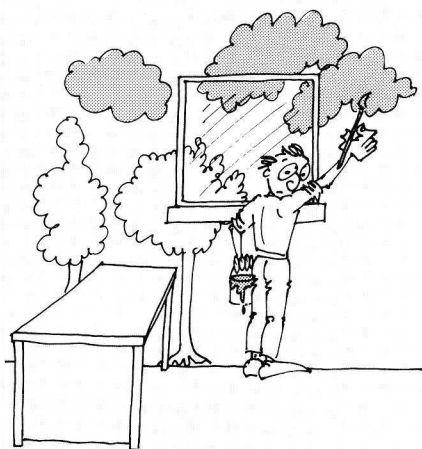


|                      | voordelen:                                        | nadelen:                                        |
|----------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>daglicht:</b>     | goedkoop<br>laag contrast<br>prettig, natuurlijk  | beperkt bruikbaar,<br>wisselt sterk             |
| <b>gloeilamp:</b>    | overal inzetbaar<br>klein, goede<br>kleurweergave | veel warmte-ontwikkeling<br>duur, hoog contrast |
| <b>gasontlading:</b> | hoog rendement<br>weinig warmte<br>ontwikkeling   | matige kleurweergave                            |

ELK VERLICHTINGSTYPE  
KENT EIGEN VOOR- EN NADELEN



MENSEN HOUDEN VAN DAGLICHT



NAMAAKLANDSCHAP ALS REACTIE OP  
GEBREK AAN UITZICHT

andere kleur dan 's avonds, valt 's winters onder een andere hoek naar binnen dan 's zomers. Komende en gaande wolken zorgen voor een afwisselend schaduwspel. Zodoende komt daglicht tegemoet aan onze behoefte aan afwisseling.

### Uitzicht gewenst

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

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

### Gekleurde glazen kolossen

De laatste jaren zijn veel *glazen kolossen*, soms met gekleurd glas, neergezet. Al ziet dit er misschien fraai uit, voor de gebouwbewoners is het niet altijd prettig. Gekleurd glas kan de buitenwereld minder kleurig en somberder maken en is daarom niet geliefd. Een andere eigenschap van moderne, zogenaamde compacte kantoren, is dat niet langer alle ruimtes aan de buitengevel grenzen. Kantoren *aan de binnengevel* moeten licht- en luchttoevoer krijgen via allerlei glazen constructies, meestal koepels, serres of atria. Krijgt iemand in zo'n

ruimte voldoende daglicht? Mag je van *uitzicht* spreken als je slechts een binnenplaats kunt zien?

Bovendien kunnen grote raam-oppervlakken een soort broeikas-effect veroorzaken, zodat weer een koelinstallatie nodig is met alle bijkomende nadelen. Bij voorkeur houden architecten en projectontwikkelaars al vóóraf rekening met te verwachten nadelen.

### Arbeidsomstandigheden op tekentafel

Maar het is irerèel te verwachten dat elk kantoor direct aan alle wensen gaat voldoen. Wel kan bij nieuwbouw of herinrichting veel gewonnen worden door rekening te houden met de informatie uit dit en ook de volgende hoofdstukken. Nu is het nog zo dat architecten en opdrachtgevers onvoldoende weet hebben van *ziekmakende* gebouwen, en van de eisen aan verlichting en inrichting. Nog steeds verrijzen kantoorkolossen die hun bewoners onnodig met gezondheidsklachten opzadelen en werkgevers met verminderde produktiviteit en verhoogd verzuim. Wie weet komt er ook voor gebouwen ooit een soort APK-keuring...





## 6. BELLEN MET Z'N TIENEN TEGELIJK

### OVER GELUIDSHINDER EN DE INRICHTING VAN KANTOREN

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

### HINDERLIJK GELUID

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

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

#### Wanneer te veel?

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







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



## Aanpassen aan werk

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

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

## Computers

Voor al oude beeldschermen en 'harde schijven' produceerden vaak een hinderlijk hoge pieptoon. Bij de aanschaf moet worden gelet op een *maximaal niveau* van 45 dB. Ook computerventilatoren geven een irritante, constante ruis. Door toenemend gebruik van netwerken neemt de noodzaak van *zware* computers die op de werkplek staan af. Bovendien zijn pc's de laatste jaren aanmerkelijk stiller geworden. Dit gaat dus de goede kant op.

## Printers

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

## De airconditioning

Het geruis van airconditioning moet beneden de 40 dB blijven, vóór de installatie van het systeem moet daar zekerheid over bestaan. Technisch zijn veel

stillere systemen mogelijk. Hetzelfde geldt voor raamventilatoren.

### Kopieerapparatuur

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



SCHEIDINGSWAND BEPERKT 'OVERLAST'

### De telefoon

Voor al in de grotere kantoorruimtes geven telefoongesprekken nogal eens overlast. Eigenlijk moet hiermee bij de inrichting reeds rekening worden gehouden. Tusseloplossingen zijn verder uit elkaar gaan zitten of scheidingswanden plaatsen.

### Akoestiek: nagalm beperken

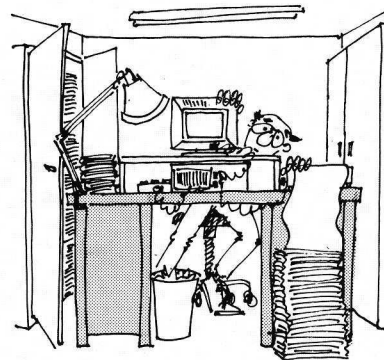
In kale kamers galmt geluid na. Dit is ook irritant en moet gedempt worden. Dit kan door wanden en plafond met absorberend materiaal te bekleden en eventueel extra geluiddempende schotten aan het plafond te hangen.

### Variatie wenselijk

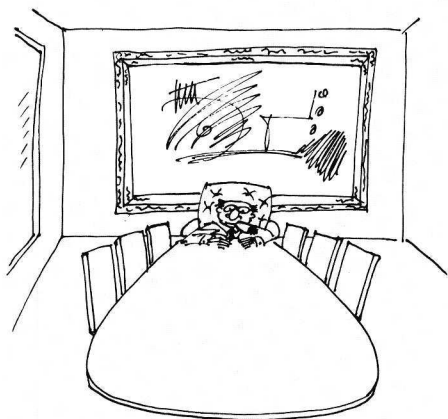
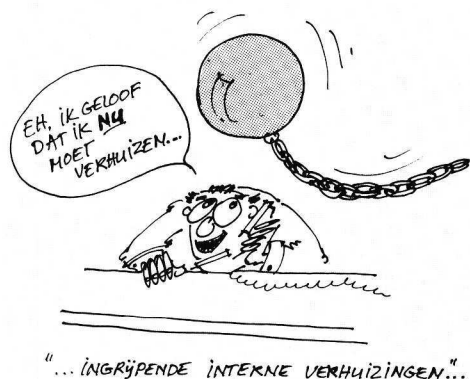
Het is niet de bedoeling kantoorruimtes volkomen stil te krijgen. De mens heeft geluiden juist nodig als informatie over de omgeving. Geen of te weinig afwisselend geluid is net zo irritant en concentratie-verlagend als te veel of storend geluid. Vertrouwde, niet hinderlijke geluiden beïnvloeden onze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

## OPTIMAAL INGERICHT

Uit dit hoofdstuk (en ook het vorige hoofdstuk) zou je de indruk krijgen dat



OPTIMAAL INGERICHT ?



VERANDEKENDE INRICHTINGSEISEN...

met de bestaande kantoren vreselijk veel mis is. Dat is helaas soms inderdaad zo. Gelukkig zijn sommige verbeteringen eenvoudig uit te voeren, een aantal daarvan is reeds genoemd.

Andere problemen vragen om een wat ingrijpender aanpak, zoals de indeling van een gebouw voor kantoor-gebruik. De mens met zijn eisen en behoeften hoort daarbij centraal te staan en de inrichting van het kantoor hoort daarvan uit te gaan. Maar een optimale inrichting zal in de praktijk meestal pas te bereiken zijn na nieuwbouw of ingrijpende interne verhuizingen. Je mag hopen dat er dan een architect en/of adviseur wordt geselecteerd die bereid is met de behoeften van de werkende mens rekening te houden.

### Veranderende inrichtingseisen

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

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

### Ruimte naar functie

Voor de minimum-afmetingen en -hoogtes van kantoorruimtes verwijst het Veiligheidsbesluit Restgroepen naar de nieuwe NEN-norm 1824: 'ergonomische

aanbevelingen voor de afmetingen van kantoorvertrekken'. Deze norm onderscheidt zes standaard-kantoorfuncties, en koppelt aan elke functie een verschillend minimaal en optimaal vloeroppervlak (zie de figuur hiernaast). Functie a betreft voornamelijk telefoon- en archiefwerk. Voor functie b geldt als criterium dat een beeldschermopstelling nodig is. Vanaf functie c is overlegruimte nodig, functie f betreft representatieve functies met bestuurlijke verantwoordelijkheden. Wij bevelen sterk aan om minstens de optimale waarden aan te houden, en liefst nog meer. Alleen dan ontstaat voldoende ruimte voor telefoneren, bewegen, vertrouwelijk overleg, ergonomisch verantwoorde beeldscherm-opstelling plus voor planten en persoonlijke spullen.



|   | STANDAARD<br>FUNCTIE | MINIMAAL<br>OPPERVLAK | OPTIMAAL<br>OPPERVLAK |
|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a |                      | 7                     | 9                     |
| b |                      | 9                     | 11                    |
| c |                      | 13                    | 14                    |
| d |                      | 11                    | 12                    |
| e |                      | 18                    | 18                    |
| f |                      | 28                    | 28                    |

VLOEKOPPERVLAKTES IN  $m^2$  NAAR FUNCTIE  
VOLGENS DE NIEUWE NORM NEN-1824

Los van deze oppervlakte-indeling naar functie, mag een kantoorvertrek nooit kleiner zijn dan  $12 m^2$ . De hoogte moet minimaal 2.60 m zijn, 2.70 m verdient de voorkeur, maar bij grotere ruimtes (vanaf  $150 m^2$ ) is ook dat te laag.

### Gerust ietsje meer

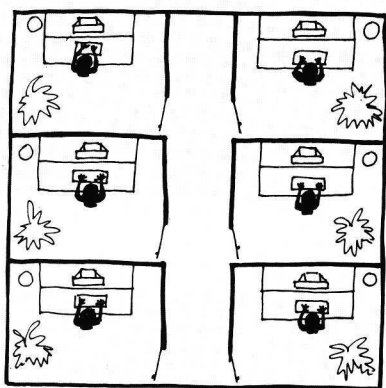
De genoemde maten zijn inclusief *loopruimte*. Daar gelden ook normen voor: minimaal  $4 m^2$  vrije loopruimte. Deze loopruimte moet minimaal 75 cm breed zijn. Gebruiken meerdere personen één ruimte dan moet de loopruimte minimaal 90 cm breed zijn. Wat ons betreft mag ook dit gerust ietsje meer zijn. Deze afmetingen zijn immers slechts een wettelijk minimum, daarmee is niet meteen een optimale situatie bereikt.

### Geen excuus

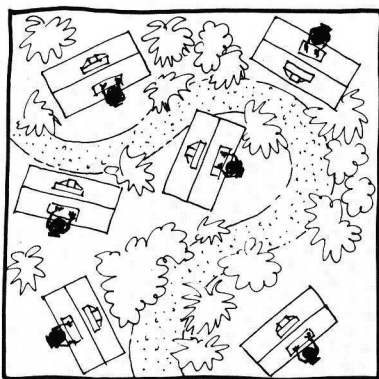
Als in een ruimte beeldschermen, printers of andere apparatuur wordt geplaatst, dan is al snel  $1$  à  $3 m^2$  extra ruimte nodig. Te weinig beschikbare ruimte mag



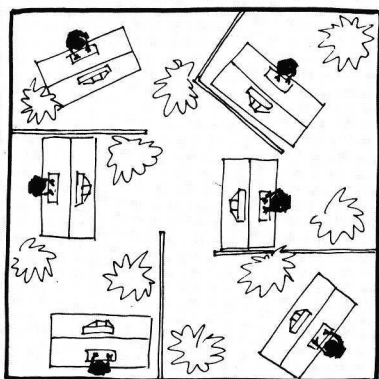
IETSJE MEER LOOPRUIMTE GRAAG!



HET KLASSIEKE CELLENKANTOOR



KANTOORTUIN



INDELEN MET SCHOTEN EN SCHERMEN

niet als excuus gelden voor te krappe huisvesting: past alles er niet meer verantwoord in, dan moet voor het gebrek aan ruimte een andere oplossing gezocht worden.

### Klassiek cellenkantoor

De meeste Nederlandse kantoren zijn klassiek ingedeeld: een centrale gang met aan weerszijde kamers met een standaard-afmeting. De voordelen van dit zogenaamde cellenkantoor zijn de *privacy* (zelden meer dan twee personen op één kamer), en het zelf kunnen regelen van verlichting en verwarming. Maar nadelen zijn er ook: weinig uitbreidingsmogelijkheden wanneer extra apparatuur geplaatst wordt en lange loopafstanden tussen werkplekken.

### Kantoortuinen op hun retour

Als reactie op dit cellenkantoor ontstond de *kantoortuin* of het *landschapskantoor*. Een grote ruimte (soms wel 1000 m<sup>2</sup>) waar mensen naar functie en afdeling ingedeeld worden om een optimale samenwerking te bevorderen. De nadelen van de kantoortuin blijken in de praktijk toch niet altijd op te wegen tegen de voordelen. Veel kantoortuinbewoners klagen over gebrek aan privacy, geluidshinder, tocht en het niet individueel kunnen regelen van klimaat en lichtsterkte.

### Schotten en schermen

In verschillende kantoren wordt nu geëxperimenteerd met allerlei tussenvormen, die de communicatie en samenwerking niet belemmeren, maar toch de privacy en individualiteit waarborgen. Met schotten en schermen wordt een grote ruimte in compartimenten ingedeeld. Een flexibel systeem, makkelijk aan te passen aan nieuwe omstandigheden. Daarnaast zijn verstelbare schotten geluiddempend en

helpen een herkenbare, eigen werkplek te creëren. Aangezien 40% van de kantoorwerkers elk jaar wel eens van kamer verhuist, werkt zo'n flexibel systeem ook vaak *kostenbesparend*. Schermen tussen twee zit-werkplekken moeten minimaal 140 cm hoog zijn. Daglicht-inval en uitzicht naar buiten mogen niet wegvallen door het plaatsen van zulke schermen.

## NADENKEN OVER INRICHTING

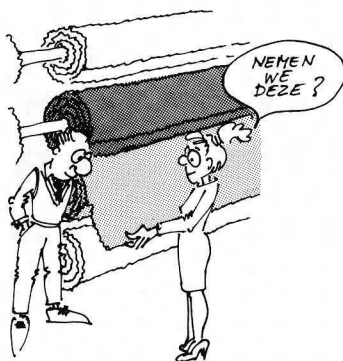
We vinden het normaal over de inrichting van ons woonhuis goed na te denken en bereiden dit vaak op papier voor. Waarom doen we ditzelfde niet voor onze kantoorruimte? Bij een reorganisatie, verhuizing of verbouwing is het belangrijk de gebruikers zelf op tijd te betrekken bij de inrichting van hun werkplek.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

### Persoonlijke verzorging

Niet alleen aan de inrichting van de werkruimtes zijn eisen te stellen, ook de rest van het gebouw moet aan bepaalde minimum-eisen voldoen. Als in een kantoor minder dan tien mensen werken, is één toilet en één urinoir voldoende. Werken er meer personen dan zijn gescheiden toiletten voor mannen en vrouwen verplicht. Bij elk toilet moet een wastafel zijn.

### Kantine en rustruimte

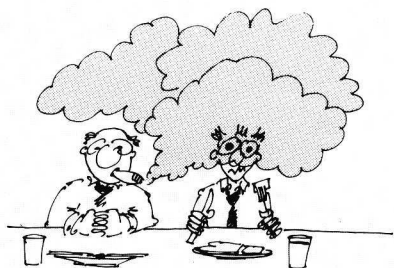
In kantoren met meer dan tien werknemers moet een kantine zijn. Het is redelijk om over al of niet mogen roken in de kantine afspraken te maken. Maak bijvoorbeeld een aparte eethoek voor rokers, of spreek af dat de kantine het eerste half uur van de lunchpauze in ie-



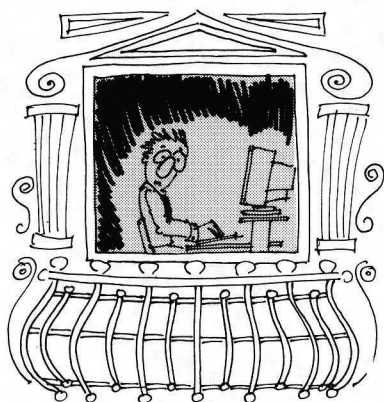
BETREK MENSEN BIJ DE INRICHTING



GESCHIEDEN TOILETTEN VERPLICHT BIJ MEER DAN 9 MEDEWERKERS



MISSCHIEN EEN APARTE HOEK VOOR ROKERS?



DE BINNENKANT MAG NIET ONDERGESCHIKT  
ZIJN AAN EEN FRAAIE BUITENKANT

der geval rookvrij blijft. Waar meer dan honderd mensen werken moet ook een rustkamer worden ingericht.

### Grijp uw kans!

Belangrijke momenten voor het bereiken van verbeteringen zijn: nieuwbouw, verhuizing of her-inrichting. Ieder jaar veranderen vele kantoorwerkers van werkplek. Juist dan moet gelet worden op het regelen en beheersen van het *binnenklimaat*, omdat dit bijna altijd aangepast moet worden aan de nieuwe situatie. Ook zijn er juist dan meer mogelijkheden om voorzieningen te treffen die *geluidsoverlast* kunnen terugdringen. Vaak worden allerlei kleinigheidjes vergeten, en blijken de thermostaat en de zonwering ineens niet meer vanuit de eigen kamer te bedienen te zijn...

### Gezond ontwerpen

Nog steeds worden grote gebouwen neergezet met kantoorruimten, zonder zonwering, met spiegeland of gekleurd glas, en met ramen die niet open kunnen. Je zou zeggen dat opdrachtgevers en architecten het uiterlijk van hun gebouw voorop stellen en belangrijker vinden dan het comfort dat hun gebouw de gebruikers biedt. Natuurlijk is een gebouw een belangrijk visitekaartje, en daarom wordt voor dat uiterlijk fors geld uitgetrokken. Investeren in een aangename werkomgeving, die de eigen medewerkers een prettig ingerichte en verlichte werkruimte biedt met een beheersbaar binnenklimaat, mag daarbij niet achterblijven.

Arbeidsomstandigheden horen niet ondergeschikt te zijn aan 'een fraaie buitenkant'. Vergeet niet dat zo'n fraai gebouw wellicht tot onvrede, demotivatie, verhoogd verzuim en dus lagere productiviteit kan leiden.

## 7. LOERENDE GEVAREN IN DE KANTOORJUNGLE

### OVER VEILIGHEID EN HET VOORBEREIDEN OP RAMPEN

63

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

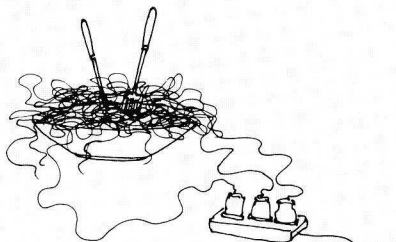
### ONGEVALLen NIET NODIG

Tweederde van alle bedrijfsongevallen - jaarlijks worden er 60.000 gemeld - ontstaat door onveilige werkplekken of door onoplettendheid. De kans op ongevallen is dus kleiner naarmate de werkplek veiliger is en de mens alerter. Voor kantoren kunnen we de volgende adviezen geven:

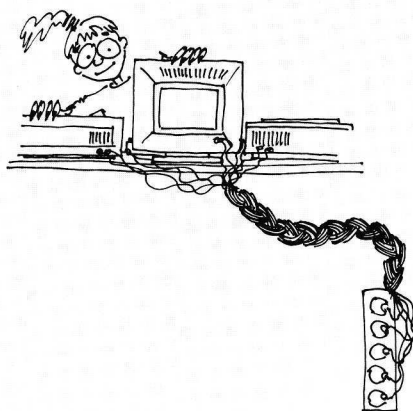
- Vermijd obstakels in de gangen en looppaden, zoals contactdozen, losliggende snoeren, openstaande laden, verhuisdozen.
- Zorg voor voldoende ruimte op de werkplek (zie hoofdstuk 6).
- Zorg voor slipvrije, en effen vloeren. Houd bij de keuze van vloerbedekking ook rekening met het optreden van statische elektriciteit.
- Vermijd scherpe randen of hoeken aan tafels en kasten.
- Let op dat snoeren, stopcontacten en elektrische apparaten onbeschadigd en veilig zijn.
- Markeer glazen deuren of wanden op ooghoogte met een decoratie, een







"... KABELSPAGHETTI ..."



PROVISORISCHE OPLOSSINGEN WORDEN  
PERMANENTE GEVAREN

- opvallende handgreep of sticker.
- Zorg dat klapdeuren voor een deel transparant zijn.
- Let op dat schuifdeuren beveiligd zijn tegen uit de rails lopen.
- Let op dat ramen geen gevaar kunnen opleveren als zij openstaan en dat zij zowel aan de binnen- als aan de buitenkant veilig schoongemaakt kunnen worden.

## Kabelspaghetti

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

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

## Brandgevaar

Het gevaar van brand is bij kantoorruimtes allesbehalve denkbeeldig. Vooral kortsluiting leidt nogal eens tot brand. Bovendien wordt elektrische apparatuur warm en kan oververhit raken. Daarom is het verstandig na werktijd alle apparatuur niet alleen op 'uit' te zetten, maar

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

## ORGANISATIE VAN BEDRIJFSHULPVERLENING

De arbowet verplicht de werkgever een overzicht te (laten) maken van alle gevaren binnen het bedrijf. Daarbij wordt natuurlijk ook nadrukkelijk gekeken naar het risico op ongelukken, brand en calamiteiten. Als de inventarisatie is gemaakt, kan het bedrijf nagaan welke maatregelen nodig zijn om de gesignaleerde gevaren op te heffen of zoveel mogelijk te beperken.

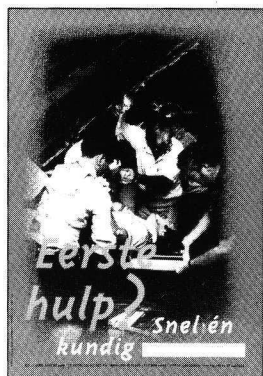
Daarnaast moet ieder bedrijf op ongelukken zijn voorbereid. Eerste hulp moet snel voorhanden zijn. En bij brand en andere calamiteiten is snelle ontruiming van het gebouw van levensbelang. De arbowet stelt daarom bedrijfshulpverlening verplicht. Binnen het bedrijf moeten altijd mensen aanwezig zijn, die in noodgevallen snel en deskundig kunnen optreden. Niet alleen bij rampen, maar ook bij al die kleinere, alledaagse ongelukjes.

### Bedrijfshulpverlening op maat

De werkgever is in de eerste plaats verantwoordelijk voor bedrijfshulpverlening. Hij *wijst* werknemers *aan* om in noodgevallen hulp te bieden. Onder *noodgevallen* verstaan we: brand, ongelukken en verwonding of onwel worden van personen. Natuurlijk moet de werkgever de hulpverleners in staat stellen deskundigheid en ervaring op te doen. Hoeveel van deze bedrijfshulpverleners



KLEUR-AFFICHES ALS HULPMIDDEL BIJ  
VOORLICHTING, TE BESTELLEN BIJ HET NIA



nodig zijn en aan welke eisen zij moeten voldoen, hangt onder meer af van de aard, de grootte en de ligging van het bedrijf. Het uitgangspunt is, dat de bedrijfshulpverlening *op maat* moet zijn georganiseerd. *Op maat* betekent, dat elk bedrijf altijd voldoende mensen beschikbaar moet hebben om snel en deskundig in noodsituaties op te treden. In het Besluit bedrijfshulpverlening is vastgelegd hoeveel bedrijfshulpverleners *minimaal* aanwezig moeten zijn. De Arbeidsinspectie beoordeelt of dat minimum ook werkelijk voldoende is. Afhankelijk van de situatie van een bedrijf kan deze ook hogere eisen stellen.

### Opleidingen

Bij diverse instellingen, onder meer bij arbo-diensten, kunnen opleidingen worden gevolgd op het gebied van eerste hulp, reanimatie, brandbestrijding, reddingsdienst en gewondentransport. Aan een aantal opleidingen is een diploma verbonden. Vaak blijft dat geldig zolang men jaarlijks herhalingslessen volgt. De overheid heeft geen specifieke opleiding *Bedrijfshulpverlening* erkend. Wel worden het erkende EHBO-diploma en het diploma *Brandwacht* gezien als voldoende garantie voor vereiste deskundigheid. Maar meer is voorlopig niet vastgelegd. Dat betekent dat de Arbeidsinspectie verder beoordeelt of de bedrijfshulpverleners voldoende opleiding hebben gehad. Eén bedrijfshulpverlener hoeft niet *alles* te kunnen. Er is geen bezwaar tegen als de ene persoon bijvoorbeeld over een EHBO-diploma beschikt en de ander de blusmiddelen vakkundig kan hanteren en weet hoe hij gewonden moet evacueren. Zo'n verdeling van kundigheden betekent echter wel dat het totale aantal bedrijfshulpverleners groter moet worden. In noodgevallen moet immers hulp op alle gebieden gewaarborgd zijn.



VERDELING VAN KUNDIGHEDEN ? ..

Hoeveel bedrijfshulpverleners tenminste aanwezig moeten zijn, staat voorgescreven in het Besluit bedrijfshulpverlening:

- In bedrijven met ten hoogste 250 werknemers, moet ten minste één bedrijfshulpverlener aanwezig zijn per 50 of minder aanwezige werknemers
- In bedrijven met meer dan 250 werknemers moeten minstens 5 bedrijfshulpverleners aanwezig zijn.
- In bedrijven waar 15 of minder werknemers aanwezig zijn, mag de werkgever de bedrijfshulpverleningstaken zelf uitvoeren. Hij moet dan wel over de vereiste deskundigheid beschikken.



EEN DRAAIBOEK ALLEEN IS NIET GENOEG

## Coördinatie

Bedrijfshulpverlening staat of valt met samenwerking. Niets is in een crisissituatie van zo groot belang als een goede coördinatie. De bedrijfshulpverleners moeten daarom een team vormen. Het team heeft de volgende taken:

- het verlenen van eerste hulp bij ongelukken
- het beperken en bestrijden van brand
- het voorkomen en beperken van ongevallen
- het alarmeren en evacueren van werknemers in noodsituaties
- het alarmeren van en samenwerken met onder andere brandweer en ambulancediensten.

## Afspraken en bevoegdheden

Het bedrijfshulpverleningsteam moet acuut aan de slag kunnen en ruime bevoegdheden hebben. Voor het alarmeren en samenwerken met brandweer en andere externe hulpverleningsorganisaties kan het best een manager uit het bedrijf worden aangewezen. De teamleden mogen absoluut geen paniekhazen



zijn maar altijd helder en kordaat blijven. Paniek lijkt iets ongrijpbaars, toch zijn mensen daarop vooraf te selecteren. Tijdens oefeningen, liefst met 'zo echt mogelijke situaties' blijkt vaak wie paniekbestendig is en wie niet.

## Rampenplan

Afspraken over de bedrijfshulpverlening moeten worden vastgelegd in een rampenplan. Hierin staat onder meer *wie wat* doet. Ook moet er een draaiboek zijn, en een alarmeringsschema: hoe bereiken we snel ieder die nodig is, kennen diegenen het plan, weten zij wat te doen? Weten zij wie daarna en hoe gewaarschuwd moet worden?

## Brandveiligheidsplan

Het rampenplan bevat een apart onderdeel voor brandveiligheid. Drie onderwerpen horen in het brandveiligheidsplan thuis.

- de mogelijke gevaren en risico's in het bedrijf
- brandpreventie
- brandbestrijding

Het is van groot belang dat alle medewerkers goed op de hoogte zijn van de nood- en ontruimingsplannen. Het spreekt voor zich dat nieuwe medewerkers bij indiensttreding moeten worden geïnformeerd. Bij elke grote wijziging binnen het gebouw of de organisatie moeten de plannen worden aangepast.

## HET ONTRUIMINGSPLAN

In elk geval is een doordacht *ontruimingsplan* nodig met aandacht voor duidelijke vluchtroutes. Ook een ontruimingsplan maakt onderdeel uit van het rampenplan. Hierin horen instructies om in noodsituaties alle aanwezigen snel en

veilig het gebouw uit te krijgen. De instructies gaan over:

- iedereen die zich in het gebouw bevindt;
- alle ruimten in het gebouw;
- de centrale post, of de daarvoor aangewezen personen, bijvoorbeeld de portier of de receptionist;
- de vluchtwegen;
- de opvangplaats van de geëvacueerde personen;
- de regeling voor minder-validen;
- de opvang en begeleiding van de brandweer, politie en ambulance.



Voor de bedrijfshulpverleners bevat het ontruimingsplan extra informatie over:

- de taakverdeling bij ontruiming: wie heeft de leiding en wie geeft het alarmeringssignaal?;
- de herkenbaarheid van de hulpverleners;
- de bediening van technische installaties en communicatiemiddelen.

### Alarminstructie

Op verschillende plaatsen in het bedrijf moeten stickers hangen met instructies die aangeven hoe een ramp of ongeval kan worden gemeld. Daarop moet staan:

- het interne alarmnummer om hulpverleners, directie of bedrijfsarts te roepen;
- het nummer van politie, brandweer en ambulance.

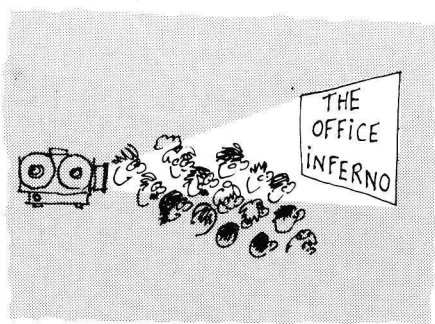
Bovendien moet het gebouw zijn voorzien van een alarminstallatie met een eigen stroomtoevoer. Deze moet regelmatig worden getest. Het alarm moet overal in het gebouw te horen zijn en iedereen moet het kunnen herkennen.



.. IEDEREEN MOET HET ALARM KUNNEN HERKENNEN



DE BEKENDE GROENE BORDJES



BRAND-INSTRUCTIE

De werkgever moet zorgen dat er voldoende blusmiddelen op vaste plaatsen hangen. Jaarlijks moeten deze worden gecontroleerd, evenals het brand- en rookmeldingssysteem. Een onderhoudscontract met de leverancier is aan te bevelen. De hulpverlener moet de blusmiddelen snel en goed kunnen hanteleren. Maar het heeft ook zeker zin andere werknemers op het gebruik van de brandblusmiddelen voor te bereiden.

### Vluchtwegen

Om bij brand het gebouw snel te kunnen verlaten, moet overal binnen dertig meter een *vluchtweg* bereikbaar zijn. Deze moet duidelijk zijn aangegeven. U weet wel, met die bekende groene bordjes, die bovendien verlicht horen te zijn. Boven de vluchtingang moet het bord *uit* hangen. Vluchtroutes moeten vrij zijn van obstakels en er moet noodverlichting zijn. Het trappenhuis als vluchtroute is niet voldoende; er moet ook een aparte vluchtrap zijn. Op de begane grond zijn ramen en deuren voldoende als vluchtroute. In gebouwen en ruimtes waar meer dan 25 personen werken, moeten er altijd minstens twee uitgangen en twee vluchtroutes zijn. Ook in kelders en op verdiepingen moeten er altijd twee afzonderlijke vluchtwegen zijn. Die vluchtwegen moeten liefst zover mogelijk van elkaar gelegen zijn.

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

Ook moet voor iedereen duidelijk zijn waar verzamelplaatsen zijn. Over de bouwkundige brandveiligheidseisen bestaan gedetailleerde voorschriften. Maar ook de gemeente stelt eisen, aan de

hand waarvan de plaatselijke brandweer kan adviseren.

### De eerste hulp

Op voldoende plaatsen in het bedrijf, bijvoorbeeld op iedere afdeling, moet een complete verbandtrommel aanwezig zijn. In de verbandtrommel moet een lijst liggen waarop staat wat erin hoort. De Arbeidsinspectie geeft dergelijke lijsten in de vorm van een P-blad uit. In het rampenplan moet staan waar de EHBO-middelen zijn, hoe vaak de middelen gecontroleerd en aangevuld moeten worden, en een overzicht van het aantal bedrijfshulpverleners.



EHBO OOK VOOR ALLEDAGSE ONGELUKJES

## PLANNEN NIET VOLDOENDE

Wie denkt dat *alles geregeld is* omdat er gens plannen in een la liggen, baadt in een papieren schijnveiligheid. Met vluchtwegen, gevulde EHBO-trommels, noodplannen en instructies ben je er nog niet. Het zijn uiteindelijk altijd mensen die een crisis moeten oplossen. En wie niet weet wat te doen, raakt in paniek. Want mensen blijken niet te geloven in rampen binnen het eigen bedrijf, en zijn daar dan ook slecht op voorbereid.

### Paniek in de tent

Wie weet dat ergens brand is, maar niet precies weet wat te doen, raakt snel in paniek. Kent deze persoon bovendien de vluchtwegen niet, dan wordt die paniek rampzalig. Zo iemand handelt dan niet meer rationeel maar impulsief, wat lang niet altijd het beste is. Daarom zijn oefeningen van levensbelang. Zorg dat mensen niet alleen de plannen kennen, maar ook getraind zijn op wat ze moeten doen. Wie vooraf nagedacht heeft over een ramp, het draaiboek kent en



MENSEN KAKEN SNEL IN PANIEK EN HANDELEN DAN IMPULSIEF





CRISISTEAM : GEEN PANIEKHAAS

weet wat te doen, raakt minder snel in paniek.

### Paniek reduceren

Paniek verlamt, iemand in paniek is een gevaar voor zichzelf en voor anderen. Paniek is gelukkig te reduceren door regelmatig *trainen*. Door onaangekondigde alarmoefeningen ervaren mensen paniek-emoties echt. Deze emoties kunnen snel de overhand krijgen, wat uiteraard niet de bedoeling is. Maar heb je dat al 'n keer meegemaakt in een goede simulatie, dan heb je die emoties de tweede keer beter in de hand. De derde keer raak je al nauwelijks meer van de kaart: je weet dan hoe je met paniek moet omgaan. Dit onderstreept de noodzaak van regelmatig, liefst onverwacht, oefenen. Iedereen moet weten waar de blussers hangen, de vluchtroutes kennen en ook weten wat het noodtelefoonnummer is. Juist telefonisten blijken bij rampen vaak een cruciale rol te spelen. Zij moeten kalm blijven en direct de juiste nooddiensten waarschuwen maar ook verontruste familieleden als eersten te woord kunnen staan.

We moeten ons realiseren dat in de praktijk waarschijnlijk alles anders loopt dan op papier is bedacht. Toch blijft het van levensbelang dat vooraf over alles is nagedacht, dat regelmatig wordt geoefend en dat duidelijke afspraken zijn gemaakt over wie wat moet doen. Daarmee blijft de kans op paniek en onnodig tijdverlies het kleinst.

## 8. M'N HOOFD LOOPT OVER!

### WANNEER DE PSYCHISCHE BELASTING HOOG IS...

73

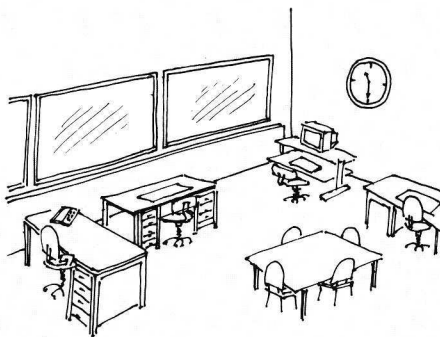
*Tijdsdruk, een slechte sfeer op het werk, onvoldoende overleg, isolement, onvoldoende invloed op het eigen takenpakket, lawaai-overlast, werk dat zeer veel concentratie vraagt, eentonig werk: dat zijn voorbeelden van situaties die kunnen leiden tot stress. Deze 'moderne ziekte' heeft veel te maken met de psychische belasting die het werk of de werkomgeving kan meebrengen. Stress ontstaat niet alleen door overbelasting. Ook onderbelasting kan tot klachten leiden (denk aan acht uur per dag naar videoregistraties van bedrijfsruimtes staren). Juist binnen kantoororganisaties zal de geestelijke belasting van werknemers vaak hoog zijn, te hoog soms. Waartoe leidt dat, hoe is stress te herkennen en hoe te voorkomen? Een relaxed hoofdstuk.*

### PSYCHISCH BELASTEND WERK

Wordt ieders kennis en ervaring benut? Is afwisseling mogelijk en het werktempo te beïnvloeden? Zijn contacten met collega's mogelijk? Weet iedereen voldoende over doel en resultaat van zijn inspanningen? Waar op al deze vragen *nee* als antwoord geldt, kan het werk een hoge psychische belasting betekenen. Zo hoog, dat dit tot grote problemen en verhoogd verzuim kan leiden.

#### Preventief

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



ONVOLDOENDE WELZIJN KAN TOT VERHOOGD VERZUIM LEIDEN

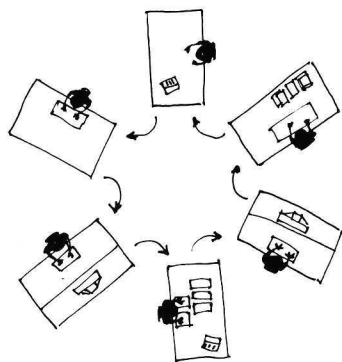
Psychische belasting lijkt moeilijk uit te leggen en voor te stellen. Bovendien zal

iedere persoon een zelfde situatie anders beoordelen; wat voor de één belastend is, hoeft dat voor een ander niet te zijn. Ook de omschrijvingen in de Arbowet zijn weinig concreet. Toch biedt deze wet wel richtlijnen over hoe te hoge psychische belasting te voorkomen.

### Richtlijnen uit Arbowet

Nadrukkelijk stelt de Arbowet dat het welzijn bij de arbeid bevorderd moet worden. Artikel 3 van deze wet vatten we als volgt samen:

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



'TAAKROULATIE'

### Rouleren, verbreden, verrijken

Deze richtlijnen hebben veel te maken met de organisatie van het werk. Deelt een bedrijf bijvoorbeeld alle regelende en uitvoerende taken op in beperkte deeltaken, dan hebben degenen met zulke deeltaken weinig keuzemogelijkheden en kunnen slecht naar eigen inzicht handelen: de kans op stress door werk neemt voor hen toe. Verder in dit hoofdstuk bespreken we *hoe* werk kan worden verdeeld zonder dat een stress-overdosis is ingebakken. Maar eerst staan we stil bij het ontstaan van al die stress.

## WAT IS STRESS?

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

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

### Burn out

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

- maagzweer
- depressies
- hart- en vaatziekten
- infectieziekten
- rugklachten

Stress geeft geen eenduidige klachten. Daarom blijft het vaak een moeilijk grijpbaar onderwerp. Juist omdat de klachten die werknemers ontwikkelen vaak zo vaag blijven. De eigen huisarts zal meestal eerst aan privé-problemen denken, en pas later het verband met het werk zien.



TE ZWARE GEESTELIJKE BELASTING



WERKTE HIJ TE LANG DOOR?



Ieder reageert anders



SIMPEL WERK, SLOPEND WERK EN  
ZINLOOS WERK: ALLE DRIE LEIDEN  
TOT STRESS

## Zinvolle stress

Een druk leven, ontevredenheid over het werk, spanningen thuis, veel eten, roken en drinken en nooit eens echt ontspannen, ziehier een volmaakt recept voor een flinke portie stress! Maar een beetje stress is niet verkeerd.

Eigenlijk hebben we allemaal van tijd tot tijd juist stress nodig. Daarmee houden we onze *geest weerbaar* en door afwisseling tussen rust en actie, spanning en ontspanning houden we de vaart erin. Alleen, wat voor de één aangename stress is, een amusant verzetje, kan voor de ander een nachtmerrie betekenen!

## Ieder reageert anders

De meesten krijgen al de zenuwen bij het idee 'op toneel te moeten'. Ook een beroepsacteur zal altijd een beetje plankenkoorts voelen, maar voor hem is die vorm van stress juist nodig om goed te kunnen acteren. Ieder mens reageert anders op geestelijke belasting, niet iedereen schiet meteen in de stress. De één raakt volledig overstuurd van tien rinklende telefoons, de ander lijdt daar totaal niet onder. Bij de een leidt stress tot hoofdpijn, een ander raakt oververmoeid, een derde wordt ernstig ziek. Ieder lichaam en iedere geest heeft blijkbaar andere zwakke plekken waar de effecten van overbelasting uit blijken. Als reactie op te veel stress kunnen we ons ook anders gaan gedragen. De één wordt kortaf en bot, de ander gaat (meer) roken en drinken.

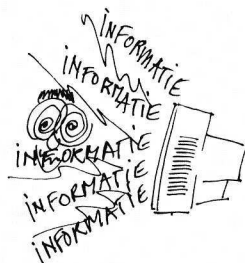
## STRESS EN HET BEROEP

De werkomgeving is vaak een bron van spanningen. Wanneer iemand het gevoel heeft dat hij of zij een situatie niet

onder controle heeft, zal dat vroeg of laat tot stress leiden. Het ontbreken van mogelijkheden om zelf iets aan ongewenste situaties te doen, kan dit verergeren. Werknemers die niet kunnen meebeslissen en nergens controle over hebben, compenseren dit met lagere prestaties en verhoogd verzuim.

### Stijgende kosten

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



DE SITUATIE ONDER CONTROLE HEBBEN.

### Beleid verplicht

De Arbowet verplicht sinds 1 januari 1994 alle werkgevers om beleid te ontwikkelen, speciaal gericht op het beperken van ziekteverzuim. Als onderdeel daarvan moeten de werkgevers systematisch nagaan *waardoor* het verzuim in hun bedrijf wordt veroorzaakt. Door deze verplichting komen knelpunten rond psychische belasting automatisch ook boven water. Ook moeten werkgevers aangeven hoe zij hun zieke werknemers de eerste zes weken begeleiden (voor bedrijven met minder dan 15 werknemers geldt een termijn van twee weken). Het idee daarachter is, dat door goede begeleiding de zieke weer eerder aan het werk kan gaan. De verzuimbegeleiding moet plaatsvinden in samen-



werking met een arbodienst. Als deze constateert dat de medewerker ziek is geworden door stress op het werk, krijgt de werkgever zeker het advies daar maatregelen tegen te nemen.

### Eentonig werk

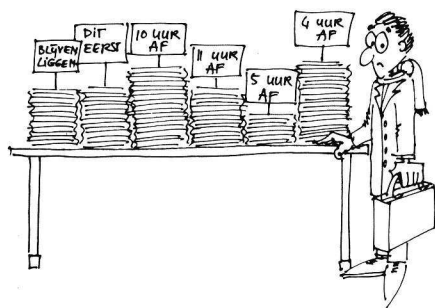
Waar weinig of slechte communicatie en ondersteuning bij het werk is, kan stress ontstaan. Eentonig werk en het ontbreken van afwisselend makkelijke en moeilijke taken kan iemand 'in de stress doen schieten'. Juist de combinatie van *veeleisend werk zonder veel eigen invloed*, blijkt slopend.

Op kantoor kunnen de volgende situaties tot stress leiden:

- nemen van moeilijke beslissingen
- eentonig werk
- zeer geconcentreerd werk
- werken onder grote tijdsdruk
- slecht leiding krijgen
- slechte sfeer op het werk
- lawaaioverlast, onprettig binnenklimaat

### Managersziekte?

De eerste helft van deze eeuw bestond er uitsluitend aandacht voor de fysieke overbelasting door werk. Pas later kregen de psychische en sociale aspecten van de werkomgeving de aandacht. Stress door mentale overbelasting werd lange tijd gezien als een typische managersziekte. Maar inmiddels is duidelijk dat stress *bij alle beroepen* kan optreden. Wel geldt voor sommige beroepsgroepen een verhoogde kans op stress. Jeugd- en vormingswerkers staan bijvoorbeeld hoog op de lijst. Maar denk ook aan onderwijzers die grote klassen met soms moeilijke kinderen in het gareel moeten houden. Of aan de enorme tijdsdruk waaronder verpleegkundigen



GROTE TIJDSDRUK : SLOPEND !

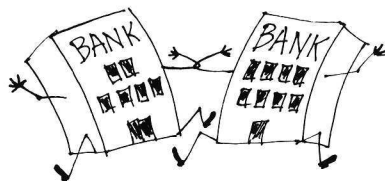
werken, waardoor ze hun patiënten niet voldoende aandacht kunnen geven. En reken maar dat een dagelijkse confrontatie met agressie en vandalisme zijn psychische sporen nalaat: loketbeambten, buschauffeurs en treinconducteurs kunnen daarvan meepraten. Dagelijks werk aan de lopende band tenslotte, kan door de eentonigheid ook een verhoogd risico op stressklachten opleveren. Op kantoor tot slot, kan vergaande automatisering sommige taken erg monotoon, bijna inhoudsloos maken. Denk bijvoorbeeld aan data-verwerking. Dergelijke psychische onderbelasting kan ook zeker stress opleveren. Tegelijkertijd worden bij eentonig data-invoer werk juist spieren en ledematen overbelast; werk dat om aanpassing vraagt, kortom!



POLITIE : STRESSGEVOELIG

## HET MENSELIJK KAPITAAL

Hoe komt het toch, dat stress ineens zo is opgerukt? Een van de gevolgen van de economische crisis tijdens de eerste helft van de tachtiger jaren was een groot aantal ontslagen. Voor degenen die de dans ontsprongen nam de werkdruk steeds toe. Met name in de gezondheidszorg en het onderwijs vielen dan ook steeds meer *krachten* uit door overbelasting. Ook de fusie- en reorganisatiegolf van de laatste jaren verhoogde de spanning en onzekerheid op het werk. Hoe blijven we de concurrent voor? Hoeveel extra moeten we ons daarvoor inspannen en kunnen we dat?



FUSIES VERHOGEN ONZEKERHEID  
OP HET WERK

### Steeds jachtiger

Bovendien is de vrije tijd die we hebben, in toenemende mate 'minder vrij' geworden. Dat komt doordat onze cultuur steeds jachtiger is geworden. We gunnen onszelf steeds minder rust en





OOK VRIJE TIJD STEEDS JACHTIGER



WAS STRESS MAAR MEETBAAR

we jagen van de ene activiteit naar de andere, wisselen vaker van baan en zoeken steeds *nieuwe uitdagingen*. Daar is misschien weinig op tegen, maar het leidt wel sneller tot stress.

### Preventie van stress

Hoe reageert het bedrijfsleven hierop? Gelukkig wint de gedachte dat de mens het meest waardevolle binnen elke organisatie is, steeds meer terrein. Zaken doen blijft mensenwerk. Van die 'factor mens' heeft een organisatie het meeste profijt wanneer mensen vrij zijn hun talenten zo volledig mogelijk te ontplooiën. Bedrijven die veel waarde hechten aan dit 'menselijke kapitaal' zullen eerder investeren in goede arbeidsomstandigheden. Het nemen van maatregelen om te veel stress te voorkomen is een wezenlijk onderdeel daarvan. Voldoende *vrijheid* om de taken naar eigen inzicht te klaren is daarbij essentieel. Flexibele werktijden kunnen daaraan bijdragen. Goede afspraken over wat van de medewerkers wordt verwacht, zijn onmisbaar. Leidinggevendenden moeten duidelijkheid bieden en ook goed met mensen kunnen omgaan. Werkoverleg is hierbij heel belangrijk. Daar kunnen medewerkers hun eventuele problemen met het werk bespreken, en ideeën en kritiek spuien. Werkoverleg kan bovendien bijdragen aan een positieve collegiale werksfeer. En: wie prettig werkt, zich thuis voelt op 't werk, werkt productiever, een bijkomend voordeel.

### Stress en arbeidsorganisatie

Hoe moet een functie er uitzien om de kans op stress klein te houden? De volgende opsomming geeft richting:

- afwisseling tussen verschillende soorten taken;

- voldoende organisatorische taken en werkoverleg;
- het 'leiding krijgen' moet van goede kwaliteit en goed geregeld zijn;
- voldoende ruimte voor sociale contacten;
- weinig monotone, steeds herhalende taken;
- het tempo moet zelf te beïnvloeden zijn;
- methode, volgorde en indeling van het werk moet ook te beïnvloeden zijn;
- er moet informatie zijn over doel en resultaten van het werk.



GOEDE SPEER EN 'THUISVOELEN':  
DAT WERKT BETER !

### Werk ontwerpen en herontwerpen

Het in praktijk brengen van dit verlanglijstje is het makkelijkst als nieuwe taken ontstaan of waar oude taken worden herverdeeld. Vooral wanneer de arbeids-situatie ingrijpend wordt gewijzigd, kan reeds in de ontwerpfase rekening worden gehouden met welzijnsaspecten. Denk maar aan nieuwbouw, reorganisatie, automatisering of de start van een andere produktie-techniek. Ook het mogelijk maken van voldoende sociale contacten is het makkelijkst bij een reorganisatie of nieuwbouw.

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

### Deeltaken verdelen over mensen

Typewerk bijvoorbeeld kent verschillende fasen. Het werk moet in ontvangst worden genomen, de benodigde tijd moet vrijgehouden worden, overleg is nodig over onduidelijkheden of fouten.



TAKEN HERVERDELEN LEVERT  
'VERBREDE' TAKEN



De tekst moet worden gekopieerd en de apparatuur (tekstverwerkers, printers, faxen, modems) moet worden onderhouden, storingen moeten worden opgelost. De papier- en inkt-voorraad moet steeds worden aangevuld.

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

### Saaï werk verdelen

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



### Geef speelruimte

Kortom, een goede functie geeft iemand speelruimte om zelf te bepalen hoe het eigen werk het beste georganiseerd kan worden. De structuur en cultuur van de organisatie moet mensen die ruimte bieden, wat veel te maken heeft met de manier van leidinggeven, waarover

meer in hoofdstuk 11. Waar de bestaande regels en organisatiecultuur het hanteren van stress bemoeilijken, worden werknemers bij hun probleem-aanpak ontmoedigd. Resultaat: nog meer stress...

## OMGAAN MET STRESS

Het is al gezegd, matige stress is vaak nodig en juist gezond. Bijna ieder mens leert daarmee om te gaan. Te veel stress werkt in op de geest, en uit zich op den duur lichamelijk via allerlei ziekteverschijnselen. Preventie is natuurlijk het meest belangrijk. Maar wat kan iemand die al met stress te kampen heeft, doen om er niet aan onderdoor te gaan?

### Voorkom isolement

Het bespreekbaar maken van problemen is essentieel. Stel, u bent druk bezig, maar wordt regelmatig gestoord door 'opdrachten van anderen tussendoor'. U zegt er niets van en kropt de irritatie op. Op den duur komt u steeds meer onder spanning te staan en gaat u minder vriendelijk reageren op collega's. Uiteindelijk kan dat flink uit de hand lopen. Wie probeert de zaak nuchter op een rijtje te zetten, heeft meer kans het probleem te kunnen oplossen. Zijn alle oude en nieuwe opdrachten gewoon uit te voeren? Zo nee, dan is dat een reëel probleem buiten uw schuld. Door dat te bespreken met de chef of het team, voorkomt u onnodige stress bij uzelf. Zo hoeft u niet geïrriteerd te raken en blijft u plooibaar. Bovendien wordt voorkomen dat u in een isolement raakt.

### Fitness op kantoor

Kantoorwerk betekent bewegingsarmoede: *te weinig beweging* waardoor de





MUZIEK ALS UITLAATKLEP

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

### Niet onderuit zakken

Onderuit zakken met pils en chips voor de buis, is geen goede uitlaatklep. Wie met stress te kampen heeft, kan beter een actievere vorm van ontspanning zoeken. Mensen die naar hun lichaam hebben leren luisteren en greep hebben op hun omgeving, blijken stress beter de baas te kunnen dan anderen. Jezelf thuis uitleven, sporten, meeschreeuwen met favoriete muziek of zelf muziek maken, dat ontspant de geest. Maar het belangrijkste is natuurlijk: voorkomen dat stress door werk ontstaat.

## 9. DE ZAAK VAN HUIS UIT BEKEKEN

### OVER TELEWERK EN ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN THUIS

85

*Kantoorwerk raakt steeds minder plaatsgebonden. Telefoon, computers, netwerken, electronic mail, faxapparatuur, modems; dat alles maakt het mogelijk om elders te werken alsof we gewoon 'op de zaak' zitten. We spreken dan van 'telewerk'. Steeds meer bedrijven geven hun personeel de gelegenheid een deel van de week thuis te werken. Het lijkt voor velen ideaal: rustig thuis aan de slag, in je eigen tempo, op je eigen tijden en niet gestoord worden door binnenvallende collega's of klusjes tussendoor. Maar aan telewerken zitten wel haken en ogen. Thuis moet bijvoorbeeld een behoorlijke werkplek beschikbaar zijn. En ook binnen de bedrijfsorganisatie zijn aanpassingen nodig.*

#### Tijdsbeeld

Het aantal telewerkers in Nederland werd in 1993 geschat op 68.000. De verwachting is, dat het aantal nog flink zal groeien. Telewerken past in deze tijd. Automatisering en telecommunicatie hebben hun stempel gedrukt op een steeds ingewikkelder samenleving. Alles draait hierbij meer en meer om het individu. Dat stelt hoge eisen aan de *flexibiliteit* van bedrijven. De manier van werken verandert natuurlijk met de ontwikkelingen mee. Ook werkplekken, werktijden en gezagsverhoudingen worden steeds meer afgestemd op het individu. Telewerken is daar een sprekend voorbeeld van. De overheid stimuleert telewerken om het *fileprobleem* te helpen oplossen. Wie thuis werkt, hoeft heel wat woon-werkkilometers niet af te leggen.



ALS OF WE GEWOON 'OP DE ZAAK' ZITTEN ...

#### Voordelen voor de werknemer

Telewerk speelt in op de behoefte van mensen om werk en privé flexibel in te delen. Het wordt gemakkelijker de kinderen even zelf uit school te halen of op een rustig uur boodschappen te doen. Bovendien wint de werknemer



tijd, die hij anders aan woon-werkverkeer kwijt zou zijn. Hij ervaart zijn zelfstandigheid als prettig en kan *geconcentreerder* werken dan op kantoor.

## Gehandicapten

Telewerk maakt het lichamelijk gehandicapten gemakkelijker volwaardig mee te dingen op de arbeidsmarkt. Telewerkers hoeven zich immers niet naar kantoor te verplaatsen. Voor gehandicapten valt daarmee een belangrijke drempel weg. Meestal hoeft de werkgever voor hen geen speciale voorzieningen te treffen: hun huis is in principe al aangepast.

## Voordelen voor werkgevers

Werkgevers kunnen veel profijt trekken van telewerk. Goed gekwalificeerde medewerkers zoeken minder snel een nieuwe baan, als vrijwillig telewerken mogelijk is. Zij ervaren dit als een goede secundaire arbeidsvoorwaarde. Over het algemeen werken telewerkers gemotiveerd en geconcentreerd. Bovendien is gebleken dat zij eerder geneigd zijn 'nog snel even iets af te maken'. Buitendienst-medewerkers die telewerken, besparen reistijd. Hierdoor kunnen zij weer meer bezoeken bij klanten afleggen. Bedrijven met veel telewerkers hebben minder kantoorruimte nodig. Dat levert dus besparingen op in huisvestingskosten. Andere voordelen die wel genoemd worden: telewerkers maken minder gebruik van verlofregelingen, zijn beter bereikbaar en hebben een lager ziekteverzuim.



...TELEWERKEN LOST HET FILE-PROBLEEM OP...

## THUISWERK VERSUS TELEWERK

Over het algemeen kijken mensen positief aan tegen telewerk. Anders staat het met *thuiswerk*. Dat heeft voor velen een slechte klank. Toch is telewerk een

vorm van thuiswerk. Waar komt dat verschil in imago dan vandaan?

87

De term thuiswerk roept van oudsher geen leuk beeld op: Voornamelijk vrouwen die aan een gammele keukentafel razendsnel garnalen zitten te pellen of in een schemerige woonkamer de ene broekspijp na de andere dichtstikken. Het gaat om vermoeiend, laaggeschoold en eentonig werk. Vaak is er geen arbeidsovereenkomst. De werkgever bemoeit zich liever niet met de arbeidsomstandigheden, die dan ook vaak slecht zijn.

### Hogere functies

Telewerkers daarentegen zijn meestal mannen in middelbare en hogere, of buitendienst-functies: verzekeringsagenten, vertegenwoordigers, journalisten, kredietadviseurs, beleidsmedewerkers. Zij ervaren de mogelijkheid om een deel van hun werk thuis te doen als een prettige bijkomstigheid van hun baan. Overigens wordt niet alle telewerk thuis gedaan: grote organisaties met veel buitendienst-medewerkers richten soms een klein *satellietkantoor* voor telewerk in.

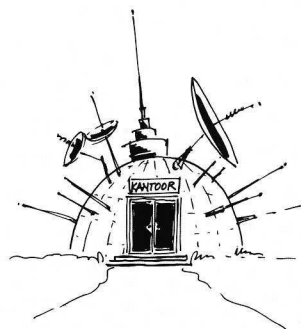
Maar telewerk kent ook steeds meer laaggeschoolde functies. Denk aan data-invoer, tekstverwerken, telefonisch werven van klanten of orders of telefonisch enquêteren. Dit 'elektronisch garnalen-pellen' kan net zo belastend zijn als het traditionele industriële thuiswerk.

## AANPASSINGEN IN DE WET

De meeste laaggeschoolde thuiswerkers hebben geen arbeidsovereenkomst. Om die reden was de Arbowet lange tijd niet op hen van toepassing. Hun werkgevers



VOORLOPER VAN TELEWERK ?



... SATELLIET KANTOOR...



...enonderd kilometer per uur rijden op 25.000 volt. De treinen kunnen echter ook, met aangepaste snelheid, op lagere voltages rijden.

## Telewerken in huis met zonne-energie

**HOOFFDORP** - De gemeente Haarlemmermeer en de provincie Noord-Holland onderzoeken de mogelijkheden van energiezuinige woonwijken, die vooral bestemd zijn voor zogenoemde telewerkers, mensen die thuis werken en via computer en modem contact onderhouden met hun bedrijf.

Het gaat om woonwijken waarvan de huizen gericht naar de zon worden gebouwd zodat er bespaard kan worden op het gasverbruik. Uit onderzoek is gebleken dat telewerken de werkgever jaarlijks 10.000 tot 15.000 gulden per werknemer kan besparen. Telewerken in een energiezuinige woning levert een nog grotere besparing op. De speciale huizen vallen in bouwkosten wel circa 6500 gulden duurder uit dan de gemiddelde premie-C-woning.

Volgens een onderzoek van TNO zal het aantal thuiswerkers binnen tien jaar groeien van 80.000 nu tot 400.000. (ANP)

## Drugsverdachte na fout

...ienja-  
ng-

# 350 per

door FRANS HED

**AMSTERDAM** - ambtenaren zijn wend als het om gendom van wor kijken er niet va genaren niet zi omdat ze op plek in het bu Ze verbazen z over als in ee panden staan daarvan in vi Nederlandse

De ontdek Willemstraat hebben geda les. Daar sta pandje waarv. deel moest wo gingen van bouwval te ko Het pandje is dom van mee nen.

Deze situati het niet verde toen de eigen: tig overleed. l atie werd in steeds ingew sommige erig leden zonder ment hadde door hun de overging op familieleden naars zijn de vijftig perso slechts neg gemeente o Die groei kele jaren s de gemeee ping van Toen daar gegeven

waren niet verplicht te zorgen voor goede arbeidsomstandigheden. En de Arbeidsinspectie had niet het recht thuis te controleren. Maar in de loop van 1994 valt ook deze groep onder bescherming van de Arbowet. Vanaf dan moet de werkgever zorgen voor goede arbeidsomstandigheden voor iedereen die in zijn opdracht werk verricht. Ongeacht of dat thuis of op het werk is, en óók als er geen arbeidsovereenkomst is. (Alleen zelfstandigen vallen daarbuiten. Die zijn verantwoordelijk voor hun eigen arbeidsomstandigheden.)

Dat betekent onder meer dat de werkgever zijn thuiswerkers - dus ook telewerkers - moet voorlichten over veilig en gezond werken. Ook moet hij zijn arbobeleid (hoofdstuk 12) op telewerk afstemmen. Het spreekt voor zich, dat andere arbo-besluiten, zoals het Besluit beeldschermwerk (zie hoofdstuk 3) en het Besluit fysieke belasting ook bij thuiswerk van kracht zijn.

## Besluit thuiswerk

De wetswijziging is dus bedoeld om ook regels te kunnen stellen voor arbeidsomstandigheden thuis. De minimumeisen worden genoemd in een speciaal Besluit: het *Besluit thuiswerk*, dat ook in de loop van 1994 van kracht wordt. Een deel van die eisen is ook voor telewerkers van belang. Het verplicht de werkgever bijvoorbeeld om te zorgen voor een ergonomisch verantwoorde stoel, werktafel en apparatuur. Ook het onderhoud van de apparatuur valt onder de verantwoordelijkheid van de werkgever, evenals de aanleg van eventueel noodzakelijke kabels. Toetreding van daglicht of verlichting van de werkplek worden er eveneens in geregeld.

Vanaf de invoering van het Besluit thuis-



werk kun je dus zeggen: de Arbowet is niet meer alleen gericht op het bedrijf of de organisatie. Er zijn nu ook speciale regels voor arbeidsomstandigheden thuis.

### Dode letter

De aangepaste wetgeving roept ook nieuwe vragen op. Is er voldoende garantie dat de wet geen dode letter blijft? Met name voor de laaggeschoolden bestaat dat risico. Durven de mensen zonder arbeidsovereenkomst hun werkgever wel op zijn plichten te wijzen? Of houden zij liever hun mond, uit angst hun werk te verliezen? Hier ligt een taak voor de Arbeidsinspectie. Deze moet goed in de gaten houden of het beleid door de werkgevers voldoende wordt afgestemd op de thuis- of telewerkers.

### Verplichte pauzes

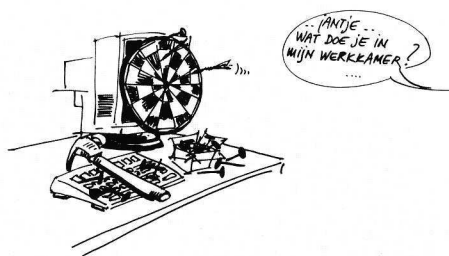
Vooraf bij eentonige telewerkfuncties kan de wet gemakkelijk worden overtreden. Al is het Besluit beeldschermwerk nog zo duidelijk, bij een thuiswerkende data-typiste zullen de verplichte pauzes er regelmatig bij inschieten. Ze wordt immers betaald op basis van het werk dat ze aflevert. Pauze gaat dus van *haar eigen tijd af*. In veel gevallen zal ze er daarom voor kiezen *dóór* te werken. Sommige werkgevers zoeken een oplossing voor dat probleem in het halveren van de werkdag. Maar dat is niet meer dan een lapmiddel. Het probleem is de eenzijdige inhoud van het werk. De oplossing kan dan ook het best gezocht in een afwisselender en een waardevoller takenpakket (zie ook hoofdstuk 8).



.. VERPLICHTE PAUZES ..

### Jurisprudentie

De wetgeving voor thuiswerk laat nog veel vragen open. De werkgever wordt wel verantwoordelijk gesteld voor de



arbeidsomstandigheden thuis, maar hoe kan hij dat waarmaken? Kan hij bijvoorbeeld van zijn werknemer eisen dat deze hem toelaat in zijn huis om de werkplek in ogenschouw te nemen? Of, stel dat een kleine verbouwing nodig is, wie betaalt die dan? Is het redelijk de werkgever voor alle kosten te laten opdraaien, als het huis dankzij de verbouwing in waarde stijgt? En wie betaalt de schade als kindlief een glas limonade over het toetsenbord laat vallen? Jurisprudentie zal dat op den duur moeten uitwijzen. Voorlopig doen bedrijven er verstandig aan om met hun telewerkende werknemers afspraken op papier te zetten.

## AFSPRAKEN ROND TELEWERK

Hoe kunnen afspraken tussen werkgevers en telewerkers er uitzien? Sommige bedrijven hebben al goede ervaringen met een speciaal *telewerk-contract*. Deze dient als aanvulling op het normale arbeidscontract. De overeenkomst heeft onder meer betrekking op:

- onkostenvergoedingen: bruikleen van apparatuur en meubilair;
- de inrichting van de werkkamer;
- de verdeling van aansprakelijkheid;
- aantal telewerk-dagen;
- werktijden en bereikbaarheid;
- controle van de werkplek door werkgever;
- onderhoud van de apparatuur;
- beveiliging van geheime gegevens;
- privégebruik van de apparatuur;
- bij telewerk op vrijwillige basis: de termijn voor het opzeggen van de telewerkovereenkomst.



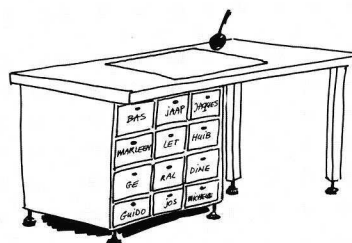
### Gedeelde werkplekken

Telewerken heeft niet alleen gevolgen voor de situatie thuis. Ook op kantoor

kan het er anders gaan uitzien. Bij sommige bedrijven hebben telewerkers bijvoorbeeld geen *eigen bureau* meer. Telewerkers wisselen elkaar op de werkplekken af; ze zijn immers maar een deel van de week op kantoor. Op deze manier bespaart het bedrijf op ruimte en op apparatuur. De spullen die de medewerkers persoonlijk nodig hebben, bergen zij in veel gevallen op in een klein verrijdbaar kastje. Dat rollen zij naar de hun toegewezen werkplek voor die dag en dan kunnen ze aan de slag.

## Bereikbaarheid

Een ander punt is de bereikbaarheid: hoe kun je samenwerken met collega's die niet aanwezig zijn? Hoe houd je contact met medewerkers die hun eigen werktijden indelen? Uit ervaringen blijkt dat het probleem erg meevalt. Via het computernetwerk, met modem en fax kan uitstekend worden gecommuniceerd. Wel blijkt dat het secretariaat het als 'doorgeefluik' drukker krijgt dan normaal. Sommige bedrijven spreken met hun telewerkers zogeheten blokuren af: tijdstippen waarop iedereen persoonlijk bereikbaar moet zijn.



WERKPLEK WORDT DOOR MEERDEKEN GEBRUIKT...

## ANDERS LEIDING GEVEN

Waar kun je beter lummelen: thuis of op kantoor? Het antwoord is: op kantoor. Telewerkers kunnen niet worden gecontroleerd op hun aanwezigheid. Alleen door hun prestaties kunnen ze laten zien dat ze hard genoeg werken. En dat doen ze ook, blijkt meestal. Leidinggeven aan telewerkers hoeft dan ook niet gericht te zijn op controle. Dat heeft weinig zin. De leidinggevende kan beter betrokkenheid tonen en heldere afspraken maken over het resultaat van de telewerker. Telewerken stelt hoge eisen

aan de planning en de organisatie van het werk, daar moeten zowel telewerker als leidinggevende op letten.

Overigens is het technisch wel mogelijk te controleren of de telewerker achter zijn computer zit te werken. Dat kan bijvoorbeeld door het computernetwerk het aantal toetsaanslagen van de telewerker te laten registreren. Het is echter de vraag of hiermee de *privacy* van de telewerker niet in het geding komt. Bovendien verbiedt het Beeldschermbesluit dergelijke controlemethoden, tenzij de werknemer ermee akkoord is gegaan.

### Minder ergernissen

Er moet grote aandacht zijn voor open en intensieve communicatie. Ook al zijn telewerkers vaak niet lijfelijk aanwezig, toch kan de chef een goede kijk hebben op hun inzet en capaciteiten. Soms zelfs beter dan bij collega's die de hele week op kantoor aanwezig zijn: het risico wordt minder groot dat persoonlijke ergernissen en voorkeuren in het team een rol spelen.

### Sociale contacten

Telewerkers hebben in hun werk minder *wandelgangcontacten*: zij missen het 'WIS' (Wandelgang Informatie Systeem). Zij raken hierdoor minder betrokken bij het bedrijf. Ook heeft de beperking in contacten nadelige invloed op de kansen om promotie te maken. Het is aan de werkgever om daar alert op te zijn. Hij kan het probleem voor een deel opvangen door regelmatige vergaderingen, waar iedereen wordt bijgepraat. Afdelingsuitjes zijn een uitstekend middel om een goede collegiale sfeer in stand te houden.

### Geleidelijke ontwikkelingen

De ontwikkelingen gaan gestaag door. Voorzichtig doen nu zelfs al de eerste



[illegible]



## 10. HET MILIEU, OOK OP KANTOOR EEN ZORG

### OVER MILIEUVRIENDELIJKE BEDRIJFSVOERING

95

*Bij het woord milieuvervuiling komt al lang niet meer alléén het beeld voor ogen van grote chemische fabrieken die enorme hoeveelheden gevaarlijk afval lozen. Milieubelasting en -verspilling zit dicht bij huis, bij onszelf. Om de natuur te sparen brengen we glas naar de glasbak, leggen we kranten apart, scheiden we huisvuil en sparen we klein chemisch afval op om het af te geven bij de chemocar of een gemeentelijk depot. Ook op kantoor kan veel worden gedaan om het milieu minder te belasten. Zowel de werkgever als de werknemer hebben daarin een belangrijke taak: de werkgever door structurele maatregelen te nemen, de werknemer door zijn gedrag aan te passen.*

#### 'Schoner' leven

We kunnen er niet omheen: we zullen *schoner* moeten gaan leven. De natuur kan ons tempo van vervuilen niet meer aan. De gevolgen zijn dagelijks in het nieuws: zure regen, broeikaseffect, een gigantische afvalberg en verspreiding van gevaarlijke stoffen in bodem, water en lucht. Helemaal ongemoeid kunnen we de natuur niet laten. Iedere menselijke activiteit belast het milieu nu eenmaal in meer of mindere mate. Maar *onnodige* belasting is te voorkomen. Voor veel activiteiten zijn minder schadelijke alternatieven. Als we *nu* geen maatregelen nemen, zijn generaties na ons de dupe.

#### Ook kantoren

Kantoren zijn minder vervuilend dan landbouw of chemische industrie, dat is waar. Maar toch doen ook kantoren een flinke aanslag op het milieu. Denk maar aan de enorme hoeveelheden papier die worden verbruikt, aan de giftige toners in de kopieerapparaten, aan de middelen om het gebouw schoon te houden, aan de plastic koffiebekertjes, aan de verf







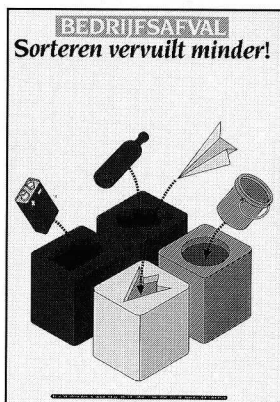
waarmee het gebouw wordt onderhouden, aan de autokilometers die de medewerkers maken en ga zo maar door.

### Milieuzorgsysteem

Een bedrijf dat serieus rekening wil houden met het milieu, kan het best een *milieuzorgsysteem* invoeren. Dit is een methode om binnen het bedrijf *structureel* na te gaan wat de slechte gevolgen zijn van gebruikte materialen, handelingen en voorzieningen. En welke minder schadelijke alternatieven mogelijk zijn. Door dat systematisch aan te pakken, ontstaat in het bedrijf blijvende aandacht voor een gezonder milieu. Steeds meer bedrijven combineren de milieuzorg met de zorg voor goede arbeidsomstandigheden. Daar valt wat voor te zeggen. Arbeidsomstandigheden en milieu hebben veel raakvlakken. Wat bedreigend is voor het milieu, is vaak ook bedreigend voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van mensen.

### Groene regels

Een paar 'groene' regels kunnen dienen als leidraad bij bedrijfsinterne milieuzorg:



- Gebruik minder energie en water.
- Beperk zoveel mogelijk het aantal autokilometers.
- Gebruik en vervang kantoormeubilair en kantoomateriaal alleen als het noodzakelijk is. Geef spullen zo mogelijk een nieuwe bestemming, binnen of buiten de organisatie.
- Vermijd producten die gevaarlijke stoffen bevatten, zoals zware metalen (cadmiumhoudende batterijen), organische oplosmiddelen (wasbenzine of terpentijn, maar ook veel soorten lijm en verf), chloor (sommige schoonmaakmiddelen, maar ook de kunststof PVC)
- Scheid afval in verschillende catego-

rieën zoals gevaarlijk afval (chemische, brandbare en explosieve producten), oud papier en organisch afval, dat maakt een betere verwerking mogelijk.

Dit hoofdstuk geeft voor elke groene regel diverse suggesties.

## 'MILIEUVRIENDELIJKE' KANTOORBENODIGDHEDEN

Of je een produkt *milieuvriendelijk* kunt noemen of niet, hangt samen met de hele levensloop daarvan, van grondstofwinning tot en met de afdanking. Daarbij zijn de volgende vragen van belang:

- Wat is de samenstelling? Komen bij de produktie milieubelastende stoffen vrij, wordt het gemaakt van schaarse grondstoffen of vraagt de produktie veel energie?
- Verbruikt het produkt niet te veel energie; wordt het goed onderhouden, gebruiken we niet onnodig veel; gunnen we het een eventueel 'tweede leven'?
- Is het bij afdanking te scheiden van ander afval en doen we dat ook; kan het milieuvriendelijk worden verwerkt, levert het grondstoffen voor een nieuw produkt?



### Contract met leverancier

Helaas is voor een inkoper de precieze samenstelling van een produkt vaak moeilijk te achterhalen. Wel kan hij in contracten met leveranciers een lijst opnemen van de milieu-eisen waaraan de geleverde artikelen moeten voldoen. Sommige leveranciers controleren uit zichzelf de artikelen uit hun assortiment op de afwezigheid van bepaalde schadelijke stoffen. Zij weten dat dit kan dienen als aanbeveling voor hun bedrijf.



Hieronder enkele 'milieuvriendelijke' tips.

### Meubilair

Bij de aanschaf van meubilair kunt u erop letten dat lakken zijn gebruikt met weinig of geen schadelijke stoffen, zoals bijvoorbeeld oplosmiddelen. Al dan niet opgeknapt tweedehands kantoormeubilair is ook het overwegen waard. Zo krijgen meubels een langere levensduur, wat bijdraagt aan het verminderen van de hoeveelheid afval.

### Bureauartikelen

Gebruik liefst stiften op waterbasis en correctielakken zonder het schadelijke 1,1,1-trichloorethaan of gebruik correctietape. Papier, karton of de kunststof polypropreen zijn goede alternatieven voor het meer milieu-schadelijke PVC. Denk daaraan bij de aanschaf van bijvoorbeeld opbergbakjes, snelhechters of ordners. Bedenk dat sommige artikelen er misschien wel milieuvriendelijk uitzien, maar het feitelijk niet zijn omdat gescheiden afvalverwerking niet mogelijk is. Zo kunnen geen nieuwe grondstoffen worden gemaakt van afgedankte pennen bestaande uit een combinatie van papier en plastic.

### Denk na bij papiersoort

Kantoren zijn grootverbruikers van papier. Lange tijd is gedacht dat de komst van de computer daar verandering in zou brengen. Maar die verwachting is niet uitgekomen. Automatisering blijkt juist tot meer papierverbruik te leiden. Dat is ook niet verwonderlijk: nooit eerder was het zo makkelijk om met een druk op de knop een grote stapel papier te produceren! Maar ook hier kunt u de milieu-schade beperken. Ga bijvoorbeeld na of het echt nodig is alles af te drukken op hagelwit gebleekt papier. Om het te bleken wordt chloor ge-

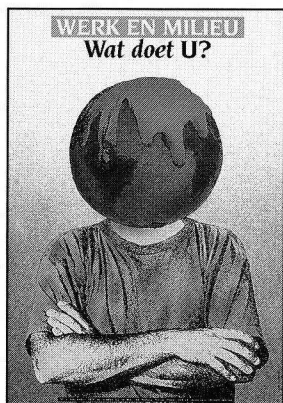
bruikt, wat zeer schadelijk is voor het milieu. Chloorvrij gebleekt papier wijkt weliswaar een beetje af in kleur, maar heeft verder precies dezelfde kwaliteit als zijn schadelijker hagelwitte collega en komt ook in prijs steeds dichterbij 'normaal' papier. Uit milieu-oogpunt kunt u echter het best *kringloop-papier* aanschaffen. Dat wordt gemaakt van oud papier en is zowel gebleekt als ongebleekt te koop. De kwaliteit ervan wordt steeds beter. Het spreekt voor zich dat de ongebleekte variant het milieu het minst belast. Maar ook de gebleekte versie is het overwegen waard.

Houd verder rekening met de stelregel: hoe zwaarder het papier, hoe groter de belasting van het milieu. Veel bedrijven gebruiken standaard een zware papier-soort. Maar eigenlijk is dat lang niet altijd nodig. Interne correspondentie kan bijvoorbeeld best gevoerd op wat dunner vellen dan een offerte aan een belangrijke klant. Binnen steeds meer organisaties stuurt men elkaar overigens post toe waaraan helemaal geen papier te pas komt: *electronic mail*.

### Eenvoudige apparatuur

Elektrische apparaten als computers, printers en kopieerapparaten kennen een nogal uiteenlopend energieverbruik. Houd daar dus bij de aanschaf rekening mee. Kijk bijvoorbeeld goed naar het doel waarvoor een computer gebruikt wordt. Is een energieverblindend kleurenscherm echt noodzakelijk? En voldoet een eenvoudig kopieerapparaat eigenlijk niet net zo goed als een grote met tientallen stroomvretende mogelijkheden die wellicht zelden van pas zullen komen? Een correctie- of interruptietoets op het kopieerapparaat spaart papier en toner, omdat deze het onderbreken van een verkeerde opdracht mogelijk maakt.





Ook kunt u bij de aanschaf van apparatuur letten op de aanwezigheid van een energie-spaarstand, waarbij een apparaat automatisch 'uit' springt als het een bepaalde tijd niet is gebruikt.

### Hervulbare tonercassettes

Het gebruik van eenmalige 'tonereenheden' of inktpatronen voor kopieermachines of printers belast het milieu onnodig. Veel giftige tonerresten, verpakt in plastic en/of metaal, belanden nu bij het afval. Herbruikbare tonercassettes verdienen daarom de voorkeur.

### Liever geen batterijen

Netstroom is milieuvriendelijker dan stroom van batterijen. Zijn batterijen onvermijdelijk, dan kunnen het best oplaadbare worden gebruikt.

## MINDER ENERGIEVERBRUIK

Voor beperking van het energieverbruik binnen het bedrijf kunnen maatregelen op verschillende niveaus nodig zijn. Een systematische aanpak is hierbij belangrijk. Vaak is het zinvol een specialist in te schakelen die beoordeelt welke aanpassingen tot optimaal resultaat zullen leiden. Sommige dingen spreken bijna voor zich: airconditioning vraagt meer energie dan te openen ramen. Als de temperatuur per kamer te regelen is, zal dat al snel besparingen opleveren. Tenminste.. als de medewerkers gestimuleerd worden zich 'energiewaardig' te gedragen. Naast technische maatregelen speelt ook *organisatie* een belangrijke rol. Organisatorische maatregelen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het registreren van het energieverbruik, het opstellen van bedieningsinstructies, controle op de instelling van de schakelklokken, toedelen van taken en

verantwoordelijkheden en het verkorten van het stookseizoen.

## Spaarverlichting loont

Verlichting is de grootste elektriciteitsverbruiker in elk kantoor. Daar valt dus al snel op te bezuinigen. Wordt bijvoorbeeld het daglicht wel optimaal benut? En zijn de gloeilampen niet te vervangen door lampen die evenveel licht geven voor minder energie? SL-, PL-, PLC- en PL\*CE-lampen hebben een hoger rendement dan gloeilampen en passen in dezelfde fittingen. In sommige gevallen moet wel het armatuur worden aangepast. Halogeenlampen passen niet in gloeilamp-fittingen en zijn daarnaast niet zo energie-zuinig als velen denken. Van de buislampen is de HF-lamp het meest energie-zuinig. Deze past echter niet in het armatuur van een TL-lamp. Een TLD-lamp, twee keer zuiniger dan een TL-lamp, past daar wel in.

## Afstemmen op individuele behoefte

Onnodig licht is energieverspilling. Stem de verlichting af op de individuele behoefte van medewerkers, want die verschilt behoorlijk. En houd er rekening mee dat een gang minder sterke verlichting nodig heeft dan een bureau. Overweeg tijdschakelaars of lichtsensoren aan te brengen. Hiermee gaat verlichting automatisch aan of uit al naar gelang het nodig is.



ZOVEEL MOGELIJK HERGEBRUIKEN ...

## ZUINIGHEID IS VAN DEZE TIJD

Met zuinig gebruik van materialen spaar je niet alleen geld, maar ook het milieu. Al lang hoeven we onze 'rijkdom' niet meer te tonen door verspillend bezig te zijn. Hoe langer we gebruiksartikelen gebruiken, hoe beter dat is voor het milieu. Waarom zouden we de achterkant



OPKNAPPEN, IN PLAATS VAN NIEUW AANSCHAFFEN...

van gebruikte memo's niet kunnen gebruiken voor kladpapier? En wat is er tegen dubbelzijdig kopiëren? Hiermee spaart u niet alleen het milieu, maar ook portokosten. Met wat gezond verstand zijn nog legio voorbeelden van zuinigheid te bedenken: het actueel houden van adressenbestanden bijvoorbeeld. Dat voorkomt zinloze verzending van ongewenste of verkeerd geadresseerde informatie. Of een tweede leven voor gebruikte materialen, denk aan het opnieuw gebruiken van oude diskettes of het opknappen van kantoormeubilair in plaats van nieuw aan te schaffen.

### Dagelijks gedrag

Luiheid of slordigheid kan soms tot nodeloze verspilling leiden: bijvoorbeeld als niemand ingrijpt als de printer steeds halve pagina's onbedrukt laat. In veel gevallen kan dat probleem door verandering van de printerdefinities worden opgelost. Of als bij een lekkende kraan niet iemand even de moeite neemt de technische dienst te waarschuwen. Ook dagelijks gedrag speelt een grote rol: waarom niet de dop op de stift gedaan? Open droogt hij immers uit. En hoe vaak wordt tóch even het raam wijd opengezet terwijl de verwarming aan staat? Om maar te zwijgen van lichten die onnodig blijven branden of computers die na werktijd aan blijven staan. En... wat zou het schelen op de afvalberg, als we niet meer voor ieder kopje koffie een nieuw plastic bekertje gebruikten.

### Maak het makkelijk

Een organisatie kan het zijn medewerkers makkelijk of moeilijk maken milieubewust te handelen. Laten we als voorbeeld nemen: het *uitzetten* van de computer. In steeds meer bedrijven worden computerprogramma's gebruikt, die



moeilijk te starten en te stoppen zijn. Dat nodigt niet uit tot energiebesparing. Hoe makkelijker het starten en afsluiten van een computerprogramma, hoe eerder medewerkers daarvan een goede gewoonte zullen maken. Hetzelfde geldt voor het plaatsen van bakken voor verschillende soorten afval. Als mensen daarvoor ver moeten lopen, zullen ze er te weinig gebruik van maken.

## Goed onderhoud

Goed onderhoud verlengt de levensduur van materialen. Maar let op, dat ook hierbij geen onnodige belasting voor het milieu ontstaat. Zorg ervoor dat vervangen onderdelen van kopieerapparaten en printers door de onderhoudsmonteur worden meegenomen. De resten van reinigingswerkzaamheden aan de schoorsteen, verwarmingsketels en ventilatiekanalen vormen gevaarlijk afval. Behandel ze als zodanig. Zorg ook dat olie uit compressoren apart wordt opgevangen, en leg in het onderhoudscontract van koelinstallaties vast, dat de CFK's worden afgetapt, in plaats van in de lucht vrijgelaten.

## AFVAL SCHEIDEN

Veel soorten afval zijn geschikt voor verwerking tot nieuwe grondstoffen of producten. Wel moeten ze dan van ander afval zijn gescheiden. Kantoormedewerkers produceren overwegend papier en gevaarlijk afval.

### Blauwe milieubox

Op veel kantoren is hij inmiddels bekend: de blauwe milieubox, bedoeld voor gevaarlijk kantoorafval. Op gezette tijden wordt dat afgevoerd naar een inzamelbedrijf of naar een gemeentelijk depot. *Gescheiden* inzamelen van ge-



AFVAL SCHEIDEN VOOR HERGEBRUIK...





HA, DAAR IS DE ECO-PLOEG!

vaarlijk afval kan alleen als iedereen weet wat daaronder wordt verstaan. Dat kan door boven elke bak een lijst met een opsomming van het bedoelde afval te hangen. De volgende produkten horen stuk voor stuk thuis in de milieubox en niet bij het gewone kantoorafval:

- produkten met inktresten (stiften, typemachinelinten en toner-cassettes)
- lijm- en kitresten
- verfresten, thinner en verdunner
- bestrijdingsmiddelen
- batterijen (zowel eenmalige als op-laadbare)
- resten correctielak
- defecte buis- en spaarlampen (gloeilampen dus niet)
- spuitbussen
- fotochemicaliën
- olieresten uit compressoren
- alle produkten die zijn gemerkt met een speciaal logo voor klein chemisch afval

Let op dat verschillende gevaarlijke stoffen in de box niet met elkaar in contact kunnen komen.

### Let op herbruikbaarheid

Iedere gemeente verstrekt adressen van inzamelaars van oud papier. Papier leent zich goed voor hergebruik. Tenminste, zolang het 'zuiver' papier is. Dus zonder plakband, nietjes, kunststof katten, kunststof (vensterenveloppen!) of papierbinders. Gemakkelijk te openen ringbanden voorkomen gepruts om nietjes of binders te verwijderen. Als bovendien naast iedere prullenbak een papierbak staat, kost het weinig moeite het oud papier te scheiden van ander afval.

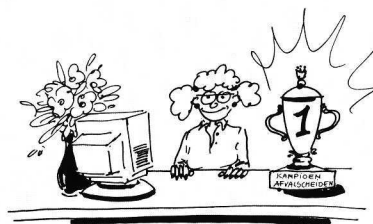
## ROND HET KANTOORWERK

We hebben het in dit hoofdstuk voornamelijk gehad over milieubewust omgaan

met voorzieningen die *direct* met kantoorwerk te maken hebben. Allerlei onderwerpen die er zijdelings mee zijn verbonden, hebben we niet behandeld: bouw, onderhoud en schoonmaak van het gebouw, sanitair en watervoorziening, kantine, vervoer. Ook hier kan en moet het milieu een hoop ellende worden bespaard. Binnen het bedrijf hebben deze onderwerpen dan ook net zoveel aandacht nodig als de wel besproken zaken. Bij goede bedrijfsinterne milieuzorg mag niets aan de aandacht ontsnappen. Daarom is het zo belangrijk bedrijfsinterne milieuzorg systematisch op te zetten.

### Iedereen medeverantwoordelijk

Succesvol milieubeleid staat of valt met de steun van directie én medewerkers. Uitgangspunt moet zijn dat iedereen in het bedrijf medeverantwoordelijk is. Voorlichting is daarbij essentieel: alle medewerkers moeten weten wat van hen wordt verwacht en welke faciliteiten er zijn. Maar iedereen moet er ook het nut van kunnen zien. Concrete doelstellingen zijn nodig, en spreken de medewerkers ook aan. Bijvoorbeeld: beperking van het energieverbruik met 20 procent, of 50 procent vermindering van het ongescheiden afval. Tussentijdse bekendmaking van resultaten blijkt vaak stimulerend te werken. Dan weten zowel werkgever als medewerkers weer 'waar ze het allemaal voor doen'.





# 11. SAMENWERKEN IN EEN COLLEGIAAL TEAM

---

## OVER OVERLEG EN LEIDINGGEVEN

---

107

*Vrijwel iedereen zal beamen dat veilig en gezond werken belangrijk is. Toch is dagelijks te zien dat mensen ongezond of onveilig handelen. Vaak is het probleem, dat collega's en chefs niet met elkaar overleggen. Regelmatig werkoverleg, waarbij mensen open staan voor elkaars mening en suggesties, kan stress en ongezonde situaties op het werk voorkomen. Leidinggevend en medewerkers kunnen ieder op hun eigen manier bijdragen aan een gezond werkklimaat. Goede communicatie is daarbij essentieel.*

### Samenwerken

Niet voor niets zegt de Arbowet dat werkgever en werknemers moeten *samenwerken* bij de zorg voor goede arbeidsomstandigheden in het bedrijf. Veiligheid, gezondheid en welzijn op het werk is immers een kwestie van samenspel. Wie weten beter wat er eventueel aan de hand is dan de *werknemers* zelf? Want zij werken daar. En wie is beter in staat tot het nemen van maatregelen dan de *werkgever*? Want die heeft de financiële middelen.

In veel bedrijven hebben de werknemers een *ondernemingsraad* gekozen, die namens hen optreedt als gesprekspartner van de werkgever. Een van de taken van de ondernemingsraad is het stimuleren van de samenwerking om tot goede arbeidsomstandigheden te komen. Vaak is er een speciale commissie, die zich verdiept in de drie aspecten van arbeidsomstandigheden: veiligheid, gezondheid en welzijn. Deze *VGW-commissie* adviseert de ondernemingsraad meestal bepaalde standpunten in te nemen in het overleg met de werkgever. Hoofdstuk 13 is hier volledig aan gewijd.



WERKGEVER EN WERKNEMER  
MOETEN SAMENWERKEN ...



Als onderdeel van de *algemene* zorg voor goede arbeidsomstandigheden, moet ook iedere afdeling aparte aandacht krijgen. Hier moeten de leidinggevenden overleggen met de betrokken werknemers, of met een afvaardiging van hen. Door *werkoverleg* in te voeren, wordt een vaste plaats ingeruimd voor het uitwisselen van informatie en voor het oplossen van problemen.

### Hedendaagse stijl

Werkoverleg past ook bij de hedendaagse stijl van leidinggeven. Steeds meer werkgevers stappen af van het idee dat werknemers autoritair gestuurd moeten worden. *Communicatie* binnen bedrijven gaat steeds meer twee kanten op: van boven naar de werkvloer én andersom. Tegenwoordig handelt men steeds meer vanuit het idee dat het bedrijf baat kan hebben bij constructieve bijdragen van medewerkers. Dat geldt ook op het gebied van goede arbeidsomstandigheden: werkoverleg kan medewerkers motiveren gezond en veilig te blijven werken.

### VERGADEREN ALS TEAM

Mogelijke agendapunten voor het werkoverleg zijn: het reilen en zeilen van het werk, hoe het staat met de werkdruk, de opvang van de zieken, nieuwe ontwikkelingen, de resultaten. Zijn er knelpunten of suggesties op arbo-gebied? Kortom alles wat direct of indirect met het werk en de arbeidsomstandigheden te maken heeft.

In veel bedrijven heerst een soort *machocultuur*. Door stoer te doen, of 'niet te zeuren' hoor je er pas echt bij of geïnteresseerd te zijn. Vaak weet iedereen wel bij zichzelf dat deze groepssfeer

leidt tot onveilige en ongezonde situaties. Ook onverschilligheid speelt vaak een rol. Te vaak wordt gedacht: 'laat de baas dat maar oplossen, ik hou liever m'n mond'. Inderdaad, de eindverantwoordelijkheid ligt bij 'de baas'; maar wie lijdzaam toeziet of meedoet, ontwijkt zijn eigen verantwoordelijkheid. Het werkoverleg kan goed worden gebruikt om deze *groepsnorm* aan de orde te stellen.

### Goed communiceren

Het is helemaal niet gek om af en toe eens stil te staan bij *hoe* vergaderd wordt. Heeft iedereen voldoende inbreng? Is de agenda nog zinvol of vergaderen we 'omdat we dat nu eenmaal horen te doen'? Gaat het werkoverleg moeizaam, dan kan de personeelsafdeling of een externe trainer advies geven.

Hoe dan ook, het gaat om goed communiceren, echt kunnen luisteren en oprecht met elkaar rekening houden en elkaar onderling steunen. Goed communiceren, samenwerken en werkoverleg voeren kost moeite!

Randvoorwaarden voor goed werkoverleg zijn:

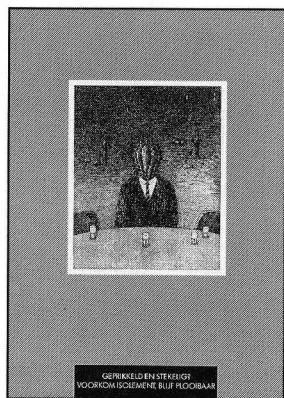
- het vindt regelmatig plaats, op vaste momenten
- voor elk overleg wordt vooraf een agenda bekend gemaakt
- van elke vergadering wordt een verslag gemaakt dat onder alle betrokkenen wordt verspreid
- het verslag bevat een actiepuntenlijst: wie doet wat en wanneer
- de bijeenkomst wordt geleid door een voorzitter
- het overleg vindt plaats in een geschikte ruimte
- het overleg wordt onder werktijd gehouden, of in betaald overwerk.



...MACHO-CULTUUR...



.. HET GAAT OM GOED COMMUNICEREN, ECHT LUISTEREN...



IS DIT HET LOT VAN EEN NIEUWKOMER ?

## Zelf initiatief nemen

Maar wat als er nu (nog) geen werk-overleg is? Iedereen kan voorstellen om regelmatig de koppen bij elkaar te steken. Zoals al eerder werd gezegd: werk-overleg over arbeidsomstandigheden is volgens de arbo-wet verplicht. Iedereen heeft het recht om zelf onderwerpen aan de orde stellen, zoals arbeidsomstandigheden, werkdruk, het onderlinge samenwerken of gevaarlijke situaties. Daar is het overleg immers voor bedoeld.

## Alledaags contact

De werkgever moet volgens de Arbowet voldoende ruimte bieden voor contact met collega's en hij moet voorkomen dat iemand geïsoleerd moet werken. Teamleden moeten dus een beroep op elkaar kunnen doen. Daarbij hoeft het niet alleen over zaken rond het werk te gaan. Ook gewoon alledaags contact is nodig, niemand kan zonder.

## Nieuwkomers

Tijdelijke en nieuwe collega's verdienen extra aandacht. Ook hier is de Arbowet duidelijk over: werkgevers zijn verplicht aan deze groep werknemers extra aandacht te besteden. Mensen die net zijn aangenomen, hebben grotere kans op een ongeval, vooral als ze jong en minder ervaren zijn. Op kantoor zijn de directe gevaren niet zo groot, maar denk er aan dat *nieuwkomers* bijvoorbeeld nog niet weten hoe zij hun eigen beeldschermwerkplek correct moeten instellen, of dat zij zich niet bewust zijn van schadelijkheid van de toner van het fotokopieerapparaat. Nieuwkomers, ook uitzendkrachten en vakantiewerkers, hebben dus extra informatie en begeleiding nodig. Maak afspraken over het inwerken, ook met degene die daarvoor verantwoordelijk is.

## IEDER VOOR ZICH

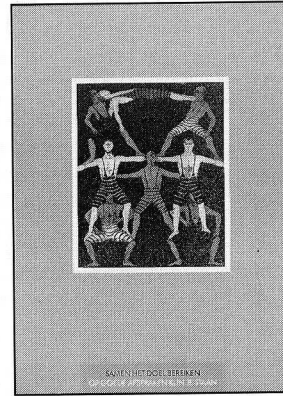
Een goede *sfeer* op het werk met waardering voor inzet en vakmanschap maakt dat de meesten zich prettig voelen en gemotiveerd werken. Onderzoek bevestigt dat naarmate mensen meer sociale steun ervaren van chef en collega's, zij gemotiveerder werken en minder verzuimen. Een goed sociaal klimaat op het werk vermindert 'stress door werk' en dus ook oorzaken van verzuim. Een goede reden om met z'n allen de verhoudingen goed te houden.

### Betrokkenheid essentieel

Voelt iemand zich niet gewaardeerd of mist hij respect, dan kan hij zijn betrokkenheid verliezen. Zo iemand verliest de team-doelen uit het oog, voelt niet dat goed samenwerken essentieel is en gaat *voor zichzelf* werken. Een team dat niet goed samenwerkt en de onderlinge bijdragen onvoldoende waardeert, gaat energie verspillen aan wedijveren en elkaar de loef afsteken. Dat bemoeilijkt het bereiken van gezamenlijke doelen en het handhaven van een constante kwaliteit. Gezondheid, veiligheid en welzijn lijden hieronder: een afdeling die werkt volgens de instelling *ieder voor zichzelf* zal minder oog hebben voor andermans problemen, ongezonde of onveilige situaties.

Met de volgende *gedragsregels* kunnen leiding en teamgenoten bijdragen aan een goede en collegiale werksfeer:

- Elkaar bij een mooi resultaat of goed verlopen samenwerking een compliment geven.
- Laten merken dat ieders inzet nodig is en dat dit de resultaten positief beïnvloedt.
- De collega die lang ziek was, goed







MOTIVEREND LEIDING GEVEN...

opvangen en laten merken dat hij is gemist.

- Openstaan voor kritiek en suggesties van elkaar.
- Elkaar als persoon accepteren en kritiek slechts richten op gedrag en op geleverd werk.
- Aandacht tonen voor 'speciale momenten' (verjaardag, geboorte, verdriet).
- Elkaar steunen in moeilijke tijden.
- Gezamenlijke activiteiten organiseren zoals samen sporten, een dagje uit of een personeelsavond. Dat bevordert ook een goede sfeer en samenwerking.

## DE LEIDINGGEVENDE ROL

Veilig en gezond werken hangt dus sterk af van het overleg, de afspraken, de verhoudingen, en de sfeer. Wat is daarin het aandeel van de leidinggevende? De Arbowet bepaalt dat *de werkgever* moet zorgen voor alle benodigde informatie over veilig en gezond werken. Zonodig moet hij gerichte *trainingen* verzorgen. Bovendien moet hij knelpunten rond arbeidsomstandigheden regelmatig aan de orde laten komen in het werkoverleg. Verder bepaalt de Arbowet dat de werkgever de juiste *middelen* (veilige apparatuur en produkten, hygienische voorzieningen, tijdig onderhoud) moet verzorgen. Door deze zaken niet te verwaarlozen, kan de leidinggevende laten merken dat goede arbeidsomstandigheden serieus worden genomen.

## Vakmanschap

De leidinggevende moet duidelijk laten merken dat hij vakmanschap en veilig en gezond gedrag waardeert. Onveilig gedrag zou hij daarentegen ter discussie moeten stellen. Het spreekt voor zich

dat hijzelf het goede voorbeeld geeft. Verder moeten de medewerkers duidelijk weten wat *wel* en wat *niet* van hen verwacht wordt. Heldere, haalbare en controleerbare opdrachten zijn dus belangrijk. Alleen dan kan onveilig gedrag en stress écht worden voorkomen.

### Niet jagen

Te hoge werkdruk leidt vroeg of laat tot problemen. Wie voortdurend onder grote tijdsdruk werkt, loopt een grotere kans op *afbranden*, hetgeen weer tot stress kan leiden. Ook de gezondheid verliest het bij een te hoog werktempo: de medewerker gaat jagen en misschien onverstandig handelen, om toch maar op tijd klaar te zijn. De leidinggevende moet hierin duidelijk zijn ten opzichte van zijn medewerkers: gezondheid en kwaliteit zijn belangrijker dan tempo en prestatie. In verband hiermee is het belangrijk dat de leidinggevende de medewerkers inzicht geeft in de bedrijfsresultaten en in de gevolgen van ongezond werken. Het spreekt voor zich dat hij macho-gedrag niet moet accepteren.

### Rekening houden met verschillen

Een ervaren werknemer heeft veel minder begeleiding en toezicht nodig dan een nieuweling. En er zijn nog veel meer verschillen tussen mensen waarmee de leidinggevende rekening zou kunnen houden. Iemand die is uitgegroeid tot vakman of -vrouw is vaak toe aan meer uitdaging en verantwoordelijkheid in het werk. Zo iemand voelt zich *gestimuleerd* door een leidinggevende die taken durft te delegeren. Het spreekt voor zich dat dit op basis van heldere afspraken moet gebeuren.



... MODERN LEIDING-GEVEN ??



## SAMEN HET DOEL BEREIKEN

Communicatie is alleen zinvol als er echt informatie wordt uitgewisseld. Van *boven* naar *beneden* en ook andersom. Autoritaire leiding zal door de huidige werkende generatie als hopeloos ouderwets worden ervaren. Een bedrijf kan beter profiteren van de creativiteit, de kritiek en de mondigheid van haar medewerkers. Voorwaarde hierbij is, dat zowel leidinggevenden als medewerkers goed luisteren naar elkaar en hun mening durven herzien op grond van argumenten van anderen. Want dat garandeert goede samenwerking. En dat is uiteindelijk nodig om het gemeenschappelijke doel, goede arbeidsomstandigheden, te bereiken!

## 12. DE ARBO-TAKEN VERDEELD

### GOEDE TAAKVERDELING HELPT ARBO-ZORG TE REALISEREN

115

*In de voorgaande hoofdstukken kwam diverse malen ter sprake dat zis een plicht is van de werkgever en dat zo een taak voor de bedrijfsarts is, terwijl de ondernemingsraad bij dit en dat kan adviseren. Hoe zit dat nu precies met die verplichtingen en verantwoordelijkheden? Wie heeft welke taken bij het werken naar betere arbeidsomstandigheden? Over deze taakverdeling en organisatie van de zorg voor arbeidsomstandigheden gaan de laatste hoofdstukken. Hoofdrospelers zijn de werkgever (directie en personeelszaken), de gebouwbeheerder en ook de arbocoördinator (als die er is), en tot slot de arbodienst en andere externe adviseurs. De speciale rol van de ondernemingsraad komt in hoofdstuk 13 aan bod.*

#### LEIDING VERANTWOORDELIJK

De werkgever dient er voor te zorgen dat de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de werknemers zo goed mogelijk gewaarborgd zijn. Sinds 1994 geeft de Arbowet de volgende verplichtingen aan (zie ook hoofdstuk 2):

- De werkgever moet een schriftelijke risico-inventarisatie en -evaluatie (laten) maken.
- De werkgever moet ziekteverzuim zoveel mogelijk voorkomen en zieken individueel begeleiden.
- De werkgever moet de werknemer de mogelijkheid bieden tot regelmatig arbeidsgezondheidskundig onderzoek.
- De werkgever die meer dan 100 mensen in dienst heeft, moet een arbo-jaarplan en een arbo-jaarverslag (laten) maken.

Maar wie is eigenlijk *de werkgever*? In het ene bedrijf één directeur, in het andere een aantal directieleden, soms een management-team, en vaak een aantal

afdelingschefs. Eigenlijk zijn al deze leidinggevenden, het management, er verantwoordelijk voor dat de arbeidsomstandigheden voldoende aandacht krijgen en dat aan de arbowet wordt voldaan. Alle bedrijfsbeslissingen moeten daar mede op gericht zijn. Kortom, er moet sprake zijn van *arbo-beleid*, vastgelegd in een arbo-jaarplan of arbo-plan.

#### ARBO-PAN VOOR KANTOREN

Klimaatproblemen oplossen, verouderd meubilair vervangen, mensen motiveren tot gezond en veilig werken en goede bijscholing verzorgen, zoiets lukt niet van de ene dag op de andere. Dergelijke knelpunten moeten daarom in een meerjarenplan worden vastgelegd omdat deze anders andersnieuwen tussen de alledaagse kleinere problemen. Er moet nagedacht worden over waar het met de arbeidsomstandigheden de komende jaren naar toe moet, en wat daarvoor nodig is (tijd, investeringen, deskundigheid). Kortom: alle plannen gericht op

verbetering van arbeidsomstandigheden moeten inzichtelijk en controleerbaar vastgelegd zijn in een *arbo-jaarplan* (Arbowet, artikel 4). Zo'n arbo-jaarplan heeft uiteraard alles te maken met het inventariseren van de arbo-risico's, zoals dat sinds 1994 verplicht is: eerst worden de risico's geïnventariseerd, daarna wordt gewikt en gewogen over in welke volgorde de geconstateerde arbo-knelpunten aangepakt gaan worden. Per jaar wordt dan concreet in een arbo-jaarplan vastgelegd wat in dat jaar verbeterd gaat worden.

Een aantal zaken horen in een goed opgezet arbo-plan van een kantoororganisatie zonder meer thuis:

- wat de doelstelling van het arbo-beleid is, hoe en met welke middelen de werkgever deze doelstelling wil realiseren.
- hoe de verantwoordelijkheden en bevoegdheden die daarvoor nodig zijn vastliggen.
- hoe en wanneer de arbo-verbeteringen worden uitgevoerd.

De werkgever zal meestal één of meer medewerkers verzoeken zo'n arbo-jaarplan voor te bereiden. Grote *kantoororganisaties* hebben misschien een veiligheidskundige die dit kan doen, maar kleinere kantoororganisaties vaak niet. Wel heeft altijd de personeelsdienst een belangrijke rol wat betreft de arbeidsomstandigheden. Daarom brengen we nu eerst de personeelsdienst naar voren.

## PERSONEELSDIENST ALS MOTOR

Hoewel de Arbowet niets zegt over taken voor een personeelsdienst, blijkt in

de praktijk dat personeelsfunctionarissen een grote rol spelen bij de zorg voor arbeidsomstandigheden.

### Coördinerende taken

Zo kan de personeelsdienst het overleg tussen de directie, gebouwbeheerder, ondernemingsraad en arbodienst organiseren. Vaak coördineert de personeelsdienst ook de voorlichting en het onderlicht aan werknemers over veilig en gezond werken en over de eigen *verzuimafspraken*. En zeker niet onbelangrijk is dat meestal de personeelsdienst het ziekteverzuim en de ongevallen registreert en analyseert. In het eerste hoofdstuk is aangegeven dat dit een voorwaarde is voor het gericht aanpakken van knelpunten rond de arbeidsomstandigheden.

### Adviezen vertalen in verbeteringen

En is er sprake van een arbo-advies (van bijvoorbeeld een bedrijfsarts, ergonoom, veiligheidskundige, bedrijfsmaatschappelijk werker) dan moet dat advies nog vertaald worden naar verbeteringen binnen de organisatie. De personeelsdienst zal dit meestal (moeten) doen. Wanneer het gaat om de psychische belasting van werknemers en de manier waarop taken zijn samengesteld en verdeeld (zie hoofdstuk 8), zal de personeelsdienst vaak zélf de directie adviseren.

Ook over mogelijkheden om bestaande taken te verbeteren wanneer die monotoon zijn, de tempodwang hoog is, de contactmogelijkheden gebrekkig zijn of de vakbekwaamheid dreigt te slijten, kan de personeelsdienst adviseren.

### Gezond en veilig personeelsbeleid

De personeelsfunctionaris kan dus de voortrekker zijn als het om arbeidsom-

standigheden gaat. Overleg starten of adviezen ontwikkelen; de personeelsfunctionaris zal vaak het initiatief (moeten) nemen en coördineren. De plaats en de bevoegdheden van de personeelsafdeling verschilt echter per bedrijf. Soms kan een personeelsfunctionaris daardoor minder bijdragen dan hier beschreven.

Het is nuttig als de personeelsdienst met directie en gebouwbeheerder kan meedenken over nieuwbouw-plannen, de inkoop van meubilair en materialen, de productie-organisatie en taakverdelingen. Alleen dan helpt het personeelsbeleid bij de integratie van goed arbo-beleid binnen het totale ondernemingsbeleid.

### Jaarlijks verslag leggen

Bedrijven en overheidsdiensten met meer dan 100 werknemers moeten elk jaar een *jaarverslag* over het gevoerde arbo-beleid geven aan de ondernemingsraad, de medezeggenschapscommissie of de dienstcommissie (Arbowet, artikel 10). Het is belangrijk dat het jaarverslag concrete, bruikbare informatie bevat, zoals de verzuim- en ongevals cijfers. Omdat de personeelsdienst deze gegevens heeft, zal deze dienst meestal dit verslag samenstellen. Bedrijfsongevallen - ook die op kantoor - moeten overigens apart worden bijgehouden. Ernstige ongevallen en beroepsziekten moeten aan de Arbeidsinspectie worden gemeld (Arbowet, artikel 9).

### Introductie nieuwelingen

Nieuwe werknemers moeten als onderdeel van hun bedrijfsintroductie voorlichting krijgen over gezondheidsrisico's en over de regels voor veilig en gezond werken. Iemand moet deze verantwoordelijkheid dragen en duidelijk moet zijn

welke onderwerpen in de introductie aan de orde komen. Iedere nieuwkomer moet dezelfde informatie krijgen. Ook dit zal de personeelsdienst vaak verzorgen.

### Voorlichting

De werkgever moet de werknemers goed en herhaaldelijk voorlichten over de risico's die zij op hun werk lopen en over de voorzieningen die getroffen zijn, of die getroffen moeten worden om die risico's te voorkomen of te beperken. Opnieuw zal het meestal de personeelsdienst zijn die deze taak krijgt. Jeugdige werknemers jonger dan 18 jaar, moeten hierbij extra aandacht krijgen (Arbowet, artikelen 6 en 7).

Voorlichting in kantoren moet vooral ook ingaan op het belang van een goede werkhouding, het juist instellen van de werkhoogte, het goed inrichten van de (beeldscherm)werkplek en omgang met computers. Op deze terreinen kan een ergonoom de beste voorlichting geven.

## DE GEBOUWBEHEERDER

Iedere kantoororganisatie kent wel iemand die verantwoordelijk is voor het onderhoud aan en inrichting van het gebouw, de inkoop van apparatuur, meubilair en ander materiaal en vaak ook de brandveiligheid. Soms hoort ook het kantinebeheer of postkamer bij dit takenpakket. Bij grotere organisaties is dit al gauw een dienst *gebouw en beheer*. Het hoofd van zo'n dienst heet steeds vaker *facility manager*. Ook deze persoon heeft een belangrijke taak bij het bewaken van de arbeidsomstandigheden.

Bij het kiezen van bijvoorbeeld meubi-

lair, vloerbedekking, beeldschermen en verlichtingsarmaturen moet bijvoorbeeld niet alleen worden gelet op uiterlijk, comfort en prijs, maar ook op *ergonomische aspecten* (zie hoofdstuk 3). En waar worden printers en kopieerapparaten geplaatst zodat zo weinig mogelijk mensen last hebben van lawaai, ozon en warmte? Ook daarover moet de gebouwbeheerder meedenken.

Net zo moet bij het kopen van *chemicaliën* (voor kopieer- of schoonmaakwerk) gekozen worden voor produkten die de gezondheids- en milieu-risico's zo klein mogelijk houden (zie hoofdstuk 5 en 10). Ook is belangrijk dat de gebruikers voldoende informatie krijgen over het veilig werken met die chemicaliën.

### Preventief onderhoud

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

### Gedragsregels

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

### Vooruitlopen op veranderingen

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

### EEN ARBOCOORDINATOR?

Aangezien arbo-zaken steeds belangrijker zijn geworden, de werkgever er enkele nieuwe arbo-verplichtingen bij kreeg en veel moet (gaan) overleggen met de arbodiensten, gaan steeds meer bedrijven ertoe over een zogenaamde *arbo-coördinator* aan te stellen. Dat is dan iemand die namens de werkgever alle arbo-zaken bijhoudt, nieuwe dingen aankaart en op gemaakte afspraken toeziet; een echte coördinator dus. Bij lang niet alle organisaties wordt dit een aparte functie. Vaak krijgt iemand van personeelszaken deze (deel)taak. Sommige bedrijven echter brengen de arbo-coördinatie onder bij een commissie van de ondernemingsraad. Dat kan tot verwarring leiden: een ondernemingsraad kan zich beter beperken tot het toetsen van het arbo-beleid en dat is niet hetzelfde als het arbo-beleid maken en uitvoeren ...

## DE ARBODIENST

Sinds 1994 verplicht de arbowet iedere werkgever een zogenaamde *arbodienst* in de arm te nemen. Voorheen bestonden er aparte bedrijfsgezondheidsdiensten en veiligheidsdiensten. Die zijn allemaal *opgegaan in* de nieuwe arbodiensten, waar ook altijd een arbeidshygiënist en een arbeidsorganisatie-deskundige werkt. Deze arbodienst ondersteunt de werkgever bij het uitvoeren van zijn arbo-verplichtingen. Verplicht gesteld is bijstand bij het begeleiden van zieke werknemers, het arbeidsgezondheidskundig onderzoek en spreekuur en bij het in kaart brengen van de arbo-knelpunten (de zogenaamde risico-inventarisatie). Of de arbodienst méér doet (verzuimcontrole, uitvoeren verzuimbeleid) hangt af van het contract tussen arbodienst en werkgever.

### Bij welke bedrijven?

Niet ieder bedrijf of instelling heeft een contract met een externe arbodienst. Bedrijven waar meer dan 500 mensen werken, moeten een eigen arbodienst hebben. Veel kleinere bedrijven betalen samen een *regionale arbodienst*. Sommige bedrijven zijn helemaal nog niet aangesloten bij een arbodienst, voor hen geldt een overgangstermijn.

### Adviezen

Ook kan de arbodienst gevraagd worden *aanbevelingen* te doen voor de totale organisatie van de arbo-zorg en ook voor aparte gevallen, zoals de inrichting van een kantoor, de samenstelling van een takenpakket, aanpassingen in de werkomgeving of het organiseren van EHBO-cursussen.

### Informereren en voorlichten

De arbodienst meldt aan de werkgever

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

De arbodienst zal met de personeelsdienst de meeste contacten hebben. Als het bedrijf een eigen bedrijfsmaatschappelijk werker heeft, zal die ook contact houden met de arbodienst. Soms heeft juist de arbodienst een *eigen* bedrijfsmaatschappelijk werker.

## EEN SOCIAAL MEDISCH TEAM?

Meerdere grote bedrijven zijn er de laatste jaren toe overgegaan een zogenaamd *sociaal-medisch team* in te stellen. Een overleggroep die *moeilijke verzuimgevallen* bespreekt en het verzuimbeleid van de organisatie volgt en zonodig voorstellen doet voor aanpassing daarvan. Zo'n sociaal-medisch team bestaat meestal uit een bedrijfsarts, de personeelsfunctionaris en een bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfsverpleegkundige. Een vertegenwoordiger van de bedrijfsvereniging of de arbodienst (een verzekeringsgeneeskundige of arbeidsdeskundige) zal vaak de besprekingen bijwonen. En wanneer het gaat over iemand die langdurig ziek is of anderszins *in de knel zit*, zal diens leidinggevende en eventueel ook nog een vertrouwenspersoon erbij zijn.



## VEILIGHEID EN ARBEIDSHYGIENE

Binnen een kantoororganisatie zul je niet altijd een veiligheidskundige of arbeidshygienist tegenkomen, tenzij het een grote onderneming is of de kantoorafdeling van een industrieel bedrijf. Toch kan iedere organisatie een beroep op hen doen: elke arbodienst heeft veiligheidskundigen en arbeidshygiënist in dienst.

### Adviseren en bijstand verlenen

Zij hebben de taak de veiligheid en de hygiëne op het werk te bevorderen. Zij zijn geen verlengstuk van de directie, en adviseren dus ook werknemers en hun vertegenwoordigers. Zij doen aanbevelingen over de totale arbeidsomstandigheden of over juist kleine onderwerpen, zoals brandbeveiliging, afzuiging van schadelijke dampen of het omkassen van een lawaaige printer. Zij werken mee aan het voorkomen van ongevallen en van schadelijke invloeden op de werknemers. Zij kunnen eventueel ook helpen bij het opstellen van ongevalsrapporten en -analyses, een arbo-jaarplan en jaarverslag, maar ook bij voorlichting en onderricht.

### Ergonomie: bijna onmisbaar

Een arbodienst heeft niet de verplichting om minstens één ergonomist in dienst te hebben. Toch zullen vooral grotere arbodiensten wel een ergonomist in huis hebben. Dit is maar goed ook, want als het om kantoorwerk gaat, is een ergonomisch advies nooit overbodig. Een ergonomist kan met name adviseren over de inrichting, het meubilair, de beeldschermopstelling, de werkhouding en de taaksamenstelling.

## DE VINGER AAN DE POLS

Een bedrijf probeert door een goede preventieve aanpak, (ondersteund met een heldere taakverdeling) arbo-knelpunten zoveel mogelijk te voorzien en te voorkomen. Toch zullen er in de praktijk wel eens dingen mis gaan. Om die zo snel mogelijk op het spoor te komen is een goed *informatie-systeem* een aanrader. Het hele bedrijf profiteert ervan wanneer problemen goed en snel worden opgespoord. Bovendien zijn sinds 1994 risico-inventarisatie en de medische keuringen verplicht.

### Een informatie-systeem

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

- Periodieke afdelingsinspecties waarbij in elk geval de verantwoordelijke leidinggevende betrokken is. Zo'n inspectie kan verzorgd worden door de arbodienst, maar ook door de eigen leidinggevenden en/of gebouwbeheerder. Zo heeft het NIA een zelfzorg-programma, het Inspectie-Plus-Pakket, waarvan een speciale versie bestaat voor kantoren.
- Werkplekonderzoek om bepaalde arbeidssituaties diepgaand te analyseren naar aanleiding van klachten of verzuimcijfers. Afhankelijk van de situatie en het soort klachten kan gelet worden op ergonomische, arbeidshygiënische, veiligheidskundige of arbeidsorganisatorische problemen.

Nieuwe werknemers moeten voor zij in dienst komen meestal medisch gekeurd worden. Maar het kan ook wenselijk zijn (een deel van) de werknemers regelmatig te laten onderzoeken door de bedrijfsarts, een zogenaamd *periodiek bedrijfsgeneeskundig onderzoek*. Zowel

voor de werknemer als voor het bedrijf kan zo'n keuring een tijdig signaal zijn dat er iets mis is.

Het registreren en analyseren van zowel ongevallen als ziekteverzuim (waaronder ook beroepsziekten) is wettelijk verplicht. Gelukkig maar, want alleen zó zijn de oorzaken van ongevallen, ziekten en ander verzuim op te sporen.

## WAT LEVERT HET OP?

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

voor arbeidsomstandigheden op?

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

## Onmisbaar onderdeel

Ieder die verantwoording draagt voor de zorg voor goede arbeidsomstandigheden, stuit vroeg of laat op de kosten daarvan. De kosten van de zorg voor goede arbeidsomstandigheden horen in ieder geval thuis op de jaarlijkse begroting. Niet als aparte post *arbo-kosten*, want de zorg voor arbeidsomstandigheden hoort niet iets *extra's* te zijn, maar een onmisbaar onderdeel van de normale bedrijfsvoering.



## 13. MEEDENKEN EN OVERLEGGEN

### MEDEZEGGENSCHAP EN ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

123

*De Arbowet biedt werknemers de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op de arbeidsomstandigheden. We zien nu dat de belangstelling voor arbeidsomstandigheden toeneemt bij de medezeggenschapsorganen. Maar voor kantoororganisaties is deze problematiek nog relatief nieuw, en het belangrijkste op de Arbowet gebaseerde besluit is pas eind 1990 van kracht geworden (zie hoofdstuk 2).*

De medezeggenschapsbepalingen in de Arbowet sluiten aan bij bestaande overlegstructuren. Dat betekent dat in het bedrijfsleven de ondernemingsraad op vier manieren een rol kan spelen zodra het arbeidsomstandigheden betreft.

#### Vier bevoegdheden

Ondernemingsraden kunnen overleggen met de werkgever over alles wat met de arbeidsomstandigheden te maken heeft. Dus ook voordat er uitgewerkte beslissingen, regelingen of maatregelen op tafel liggen. Ondernemingsraden kunnen *initiatieven* nemen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren, maar de werkgever kan niet gedwongen worden deze over te nemen. Wel kunnen zij de werkgever adviseren (ook ongevraagd) over alle voorgenomen besluiten die van invloed kunnen zijn op de arbeidsomstandigheden van de werknemers.

Tot slot kunnen zij instemmen met regelingen op het terrein van veiligheid, gezondheid en welzijn voorzover deze niet reeds in de wet of de CAO zijn vastgelegd. Hier zit wel een addertje onder het gras. Bij arbo-regelingen waarover de Arbeidsinspectie een *eis* of een *aanwijzing* kan geven, vervalt het instemmingsrecht van de ondernemings-

raad. Hierin komt langzaam maar zeker verandering, maar voorlopig is het instemmingsrecht beperkt.

#### Anders bij de overheid

Bij de rijksoverheid worden de werknemers vertegenwoordigd door de dienstcommissie. Bij provincies en gemeenten door de medezeggenschapscommissie. Deze commissies hebben vergeleken met ondernemingsraden iets minder bevoegdheden. Zij kunnen instemmen met maatregelen op het gebied van de arbeidsomstandigheden voorzover het hoofd van dienst bevoegd is deze te treffen (ook hier geldt het bovengenoemde addertje onder het gras). Daarnaast kunnen zij initiatieven nemen tot verbetering van de (zorg voor) arbeidsomstandigheden. De (overheids)werkgever kan evenmin gedwongen worden deze initiatieven over te nemen.

#### Aparte CAO-afspraken

In de CAO (bij de overheid in het georganiseerd overleg) kunnen ook afspraken staan over de arbeidsomstandigheden. Deze afspraken zijn *dwingender* dan de afspraken tussen ondernemingsraad en werkgever.

Ondernemingsraden hebben de moge-

lijkheid om een vaste commissie voor Veiligheid, Gezondheid en Welzijn (VGW-commissie) in te stellen. Medezeggenschapsorganen bij de overheid hebben die mogelijkheid niet zondermeer.

### Geld, tijd en cijfers

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

- Tijd voor vergaderingen, beraad met het personeel en met deskundigen en de beschikking over een aantal voorzieningen (zoals ruimte, telefoon en kantoorbenodigdheden).
- Een budget plus een 'aantal dagen' voor scholing om kennis op te doen over arbeidsomstandigheden en de wetgeving daarover.
- Alle gegevens van de werkgever, de Arbeidsinspectie en de arbodienst voor veiligheid en gezondheid die nodig zijn om de medezeggenschapstaak goed uit te oefenen; (bijvoorbeeld verzuimcijfers, inzage in de investeringen in arbeidsomstandigheden).
- Het begeleiden van de Arbeidsinspectie bij bezoeken aan het bedrijf voorzover die voortvloeien uit de Arbowet.

## EERST INZICHT IN PROBLEMEN

Als de leden van een medezeggenschapsorgaan (hierbij is er geen verschil tussen het particuliere bedrijfsleven en de overheid) willen bijsturen of zelf initiatieven willen nemen, moeten zij eerst een idee hebben van de *problemen* van de kantoorwerkers. Hoe komen die problemen boven tafel?

### Verslag van de risico-inventarisatie en -evaluatie

Eén van de belangrijkste bronnen van informatie is het verslag van de *risico-inventarisatie en -evaluatie*. De ondernemingsraad moet dit altijd ontvangen van de werkgever. Het geeft een volledig overzicht van alle risico's voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn.

### Het informatiesysteem

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

De arbodienst is ook een belangrijke informatiebron. In de Arbowet is zelfs vastgelegd dat de arbodienst ook het overlegorgaan moet bijstaan en met dit orgaan moet samenwerken. De arbodienst kan resultaten doorgeven en aandacht vragen voor een bepaald probleem. Ook kunnen de werknemersvertegenwoordigers aan de arbodienst vragen onderzoek of metingen uit te voeren en hun te adviseren aan de hand van de resultaten. Maar belangrijker nog is dat de leden van het overlegorgaan naar hun collega's luisteren en vragen stellen.

### Alert op veranderingen

*Veranderingen* in het kantoor blijken geschikte momenten om over arbeidsomstandigheden te praten. Want een beslissing over nieuwe computers betekent meestal ook dat de werkomgeving en de taaksamenstelling zal veranderen.

Een nieuw gebouw of een interne verhuizing roept vragen op over de hoeveelheid werkruimte, het uitzicht en daglicht, het binnenklimaat en de verlichting. Juist op die momenten kunnen medezeggenschappers hun waarde bewijzen door te helpen voorkomen dat de arbeidsomstandigheden achteraf slecht geregeld blijken.

Hoe kunnen problemen worden aangepakt? Het signaleren en verzamelen van alle relevante klachten kan een eerste stap zijn. De arbodienst kan daarbij een rol spelen. Deze hoeft niet pas in actie te komen als er problemen zijn, maar kan juist vooraf de directie adviseren over het verbeteren van het gesignaleerde probleem. Als er al klachten zijn, is het belangrijk dat deze serieus worden genomen. Want vaak veroorzaken slechte communicatie en onduidelijkheid nog meer klachten. Een goede procedure is daarom belangrijk:

1. Omschrijf iedere klacht zo feitelijk als mogelijk.
2. Stel vast op welke plaatsen in het bedrijf het probleem zich voordoet.
3. Wijs een klachtenbehandelaar aan.
4. Spreek af wanneer de indiener van de klacht een reactie kan verwachten.
5. Analyseer het probleem en stel vast welke maatregelen nodig zijn.
6. Licht de indiener van de klacht in over de genomen acties.
7. Ga regelmatig na of de maatregelen (nog steeds) het gewenste effect hebben.

### De Arbeidsinspectie

Iedere individuele werknemer kan in geval van klachten de Arbeidsinspectie benaderen, ook medezeggenschapsorganen kunnen dat doen. Uiteraard zal niemand zomaar de Arbeidsinspectie in-

schakelen. Dit gebeurt alleen als het overleg tussen de werkgever en de werknemer(s) helemaal is vastgelopen. Een werknemer (of meerdere tegelijk natuurlijk) kan zich ook eerst tot een vakbond wenden. Deze treedt dan met de werkgever in overleg en zoekt dan naar een oplossing. Lukt het niet om in onderling overleg tot een oplossing te komen, dan kan ook de vakbond nog de Arbeidsinspectie inschakelen.

### Te veel hooi op de vork

Er is een duidelijk verschil in verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen directie en medezeggenschapsorganen. Sommige directies willen aan de medezeggenschappers een aantal taken delegeren. Dit komt natuurlijk vooral voor in situaties dat het medezeggenschapsorgaan iets wil dat de directie minder hoog op het prioriteitenlijstje heeft staan. Een medezeggenschapsorgaan kan zich beter niet voor dat karretje laten spannen. Het ontbreekt dikwijls aan tijd, geld, bevoegdheden en (vaak) kennis om de taken van de directie over te nemen. Denk bijvoorbeeld maar aan het organiseren van voorlichting en onderricht of het oplossen van een klimaatprobleem. Het medezeggenschapsorgaan kan meedenken en controleren. De directie blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor het oplossen van knelpunten.

### ACTIEVE INZET NODIG

De wettelijke regelingen (in de WOR en de Arbowet) alléén zijn geen garantie dat de werknemersbelangen bij de arbeidsomstandigheden zorg goed zijn vertegenwoordigd. De ondernemingsraad, dienstcommissie of medezeggenschapscommissie zal zich actief moeten inzetten.

Onterecht heeft kantoorarbeid nog altijd het imago, makkelijk en licht te zijn. Zo op het oog lijkt, bijvoorbeeld zitten minder zwaar dan staan, terwijl dat niet waar is. Daardoor is de aandacht voor goede arbeidsomstandigheden in kantoren vaak nog onderontwikkeld. Zeker in bedrijven waar kantoorarbeid maar een klein deel van de totale arbeid beslaat, bijvoorbeeld in de industrie.

Het is dus belangrijk dat de arbo-zorg een vaste plaats krijgt binnen het werkoverleg. Het medezeggenschapsorgaan

kan dit bevorderen. Ook kan het medezeggenschapsorgaan speciale personeelsbijeenkomsten organiseren om gezamenlijk de arbeidsomstandigheden te bespreken. Een goede aanleiding vormt het verslag van de risico-inventarisatie en -evaluatie.

Wanneer er structureel wordt nagedacht over knelpunten op de werkplek, én de klachten van de werknemers serieus worden genomen, krijgt arbozorg de plek die het verdient.

## 14. ZIJ VERZORGT ZEKER DE KOFFIE?

### POSITIE VAN EN REGELS VOOR VROUWEN OP KANTOOR

127

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

#### LAGERE FUNCTIES

De meerderheid van de kantoorfuncties wordt door vrouwen bezet. Het gaat dan vooral om lagere posities zoals *secretariële* (96% vrouwen) en *administratieve functies* (53% vrouwen). In de hogere regionen is het aandeel van vrouwen veel kleiner: een kwart van de leidinggevende functies wordt ingenomen door vrouwen. Het relatieve aandeel van vrouwen in kantoorfuncties is in de afgelopen tien jaar gegroeid, en groeit door.

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

18,5 uur aan het huishouden en het gezin, werkende mannen 9 uur.)

#### Vrouwenberoepen, mannenberoepen

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

#### Positieve actie

Hoe is die uitstroom van vrouwen tegen te houden? De regering werkt aan diverse maatregelen die wel *positieve actie* genoemd worden:



- meer begeleiding en opleidingsmogelijkheden voor vrouwen
- goede vervangingsregeling bij zwangerschap zodat de taken van de collega's niet verzaamd worden
- goede kinderopvang, aangepaste sanitaire voorzieningen, aanpassen van meubilair en gereedschap waar nodig
- meer promotiemogelijkheden voor vrouwen; niet alleen door scholing, maar ook door, bijvoorbeeld, een voorkeursbeleid voor vrouwen

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

### Met huishouden en kind?

Voor veel vrouwen blijkt het combineren van een volledige baan met een huishouden op den duur toch te zwaar. Vandaar dat veel vrouwen er voor kiezen 'dan maar deeltijd te gaan werken'. Circa 40% van de vrouwen werkt 20 uur of minder per week. En komen er kinderen, dan stoppen veel vrouwen met werken. Van de zwangere werkende vrouwen is 73% in verwachting van het eerste kind. Meer dan de helft van hen stopt na de bevaling met werken, in de administratieve sector stopt zelfs 72% van de vrouwen na de eerste bevalling. Toch neemt het aantal werkende moeders gestaag toe.

De overheid stimuleert de combinatie van ouderschap en betaalde arbeid en wil bovendien dat vrouwen economisch zelfstandiger worden. De zogenoemde '1990-maatregel' verplicht meisjes die 18

jaar worden, voor zichzelf de kost te gaan verdienen. Bovendien *vergrijs* de bevolking. Ook dit kan er toe leiden dat meer vrouwen zullen gaan (moeten) werken. De verwachting is dus dat meer vrouwen zullen gaan werken en dat zij ook minder snel weer stoppen maar vaker 'tot het pensioen' zullen doorwerken.

## WERK EN REGELS AANPASSEN

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

### Kinderopvang noodzaak

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

plaatsen te huren in gemeentelijke (openbare) kinderdagverblijven. Daarnaast starten steeds meer grotere bedrijven eigen bedrijfscrèches. Zo'n 14% van alle bedrijven heeft nu kinderopvang in een of andere vorm.

### Verzuim bijna hetzelfde

Het ziekteverzuim van vrouwen lijkt gemiddeld hoger dan dat van hun mannelijke collega's. Volgens de statistieken zijn vrouwen vaker ziek dan mannen, en gemiddeld net iets langer. Nu blijkt vooral het langdurend verzuim (langer dan 43 dagen ziek) onder vrouwen vaker voor te komen. Dat komt doordat het zwangerschapsverlof en bevallingsverlof ook wordt meegeteld als 'verzuim'. Zou dit eruit worden gelicht, dan zal het verzuimverschil tussen mannen vrouwen vrijwel wegvallen.

## ZWANGER EN ZIEK

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

### Behoeftte aan aanpassing

Per jaar zijn er ruim 70.000 zwangere werkneemsters, 21.000 daarvan hebben een administratieve functie. Uit onderzoeken blijkt dat veel werkende zwan-

gere vrouwen chronisch moe zijn, ongeacht of zij vooral hand- of hoofdarbeid verrichten. Daarnaast zijn zij aan het begin van de zwangerschap nogal eens misselijk, waardoor bijvoorbeeld het reizen in de spitsuren extra lastig is. Aan het eind van de zwangerschap komen ook veel rugklachten voor.

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

## ZWANGERSCHAP EN DE WET

In artikel 3 van de Arbowet staat dat 'bij de samenstelling en toewijzing van taken rekening gehouden moet worden met de persoonlijke eigenschappen van werknemers, zoals geslacht en lichamelijke en geestelijke gesteldheid'. Sinds 1 oktober 1990 is dit artikel van kracht. Dit betekent dat een werkgever verplicht is om bijvoorbeeld in geval van een zwangere werkneemster, de arbeidstaak *aan te passen* of vervangend werk aan te bieden als dat voor de gezondheid van de zwangere werkneemster en het ongeboren kind wenselijk is. Daarnaast gelden de volgende wettelijke bepalingen:

### Niet ontslagen worden

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

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

### **Ongezonder werk en nachtdiensten**

In het Arbeidsbesluit staat dat een vrouw geen arbeid mag verrichten bestaande uit het tillen, trekken, duwen, dragen of op andere wijze verplaatsen van een last, indien dit van haar een te grote krachtsinspanning eist of om een andere reden gevaar voor haar gezondheid oplevert.

De Arbeidswet verplicht werkgevers de arbeidstijden en rusttijden van een zwangere werkneemster aan te passen als de vrouw daartoe een verzoek indient. Dan kan het bijvoorbeeld gaan om overplaatsing van de nachtdienst naar de dagdienst en/of vaker rustpauzes toestaan.

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

### **Zwangerschapsverlof**

De Ziektewet behandelt ook het zwangerschaps- en bevallingsverlof. Dit is sinds 1990 officieel 16 weken, waarbij de vrouw zelf kan bepalen wanneer zij het verlof wil laten ingaan.

Dat wil zeggen: de vrouw mag 6 weken voor de uitgerekende bevallingsdatum stoppen met werken, maar zij mag ook tot maximaal 4 weken voor deze datum doorwerken en dan het nog niet ge-

bruikte zwangerschapsverlof bijtellen bij het bevallingsverlof.

## **VOEDING EN VERLOF**

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

### **Een rustige plek**

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

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

### **Ouderschapsverlof**

Sinds 1 januari 1991 is er voor de particuliere sector en de overheid de Wet op

het Ouderschapsverlof van kracht. Dit is een regeling die ouders van jonge kinderen het recht geeft maximaal een *half jaar* lang hun werktijd te bekorten; waarbij de werktijd wel tenminste 20 uur per week moet bedragen. Tijdens dit verlof wordt alleen betaald voor de uren dat men blijft werken tenzij in het bedrijf hierover ruimere afspraken zijn gemaakt. Zo heeft een aantal organisaties in hun arbeidsvoorwaarden opgenomen dat dit ouderschapsverlof wel gedeeltelijk wordt doorbetaald en wordt ook de duur van dat verlof en/of het aantal uren dat men moet blijven werken soepeler gehanteerd. Na afloop van het ouderschapsverlof moet weer het oude aantal uren worden gewerkt, tenzij werkgever en werknemer anders overeenkomen. Het opnemen van ouderschapsverlof kan nooit een reden voor ontslag zijn.

## ONGEWENSTE INTIMITEITEN

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

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

Misbruik van macht blijkt hierbij vaak

een rol te spelen, vooral waar de machtigste persoon slecht functioneert. Het voorkomen van ongewenste intimiteiten blijkt geen verband te houden met het beroep van de betrokken vrouw, het komt bij alle beroepen voor. Wel komt het vaker voor wanneer vrouwen ergens voornamelijk de lage functies uitoefenen, wanneer het aantal mannen op een afdeling groter is dan het aantal vrouwen en bij vrouwen met tijdelijke arbeidscontracten. Ook worden er wel zogeheten *risico-bedrijfstakingen* gesignaleerd.

### Hoort dit erbij?

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

Het aanstellen van een vertrouwensvrouw blijkt echter niet voldoende. Voor echte bestrijding van ongewenste intimiteiten is het daarnaast nodig dat er een goede klachtenprocedure is, goede voorlichting plus een projectteam dat een en ander coördineert en begeleidt.

Binnenkort zal seksuele intimidatie in artikel 3 van de Arbowet worden opgenomen. De werkgever en de ondernemingsraad krijgen zo meer mogelijkheden in handen om seksuele intimidatie als onderdeel van het arbobeleid aan te pakken.

## SUGGESTIES VOOR VERDER LEZEN

*De bierna vermelde uitgaven zijn te koop bij de afdeling Verkoop van het NIA: (020) 54 98 404/465/504. Tevens kunt u daar een gratis catalogus Arbeid-uitgaven opvragen, waarin behalve onderstaande ook alle andere uitgaven van het NIA staan.*

### **Arbo-jaarboek**

Jaarlijks versijndend naslagwerk op het gebied van arbeidsomstandigheden. NIA/Kluwer, ca. 650 pagina's.

### **Handleiding arbo-jaarverslag**

Een praktische aanpak voor het schrijven van een arbo-jaarverslag. Via wettelijke richtlijnen, bespreking van bestaande verslagen, de relatie met arbo-beleid en andere suggesties ontstaat het jaarverslag als vanzelf. Derde gewijzigde druk, 1993, 72 pagina's.

### **Handleiding arbo-jaarplan**

Een praktische aanpak voor het opstellen, uitvoeren en evalueren van het arbo-jaarplan. Deze handleiding is een compleet hulpmiddel om te werken aan verbetering van arbeidsomstandigheden. Tweede gewijzigde druk, 1993, 88 pagina's.

### **Arbeidsomstandigheden kort en goed**

Wat ieder moet weten over veiligheid, gezondheid en welzijn op de werkplek. Een handig naslagwerk voor wie in een rap tempo de stand van zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden wil weten, behandeld wordt o.a.: lawaai, toxische stoffen, lichamelijke belasting,

brand en ongevallen. Het geheel is geïllustreerd aan de hand van 160 illustraties. Derde, gewijzigde druk, 1993, 128 pagina's.

### **Arbowet onder de loep**

Arbo en medezeggenschap. Speciaal bedoeld voor medezeggenschapscommissies die zich met arbeidsomstandigheden bezig houden. Artikelgewijze toelichting op nieuwe Arbowet, overzicht rechten en bevoegdheden, overzicht uitvoeringsbesluiten. Met een uitgebreid register. 1994, 120 pagina's.

### **Ergonomie op de werkplek**

Mens, arbeid en werkplek moeten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten. Dit boek is een goed hulpmiddel bij het verbeteren van werkplekken. Belicht helder en overzichtelijk alle belangrijke ergonomische aspecten. Is voorzien van een controlelijst om in alle mogelijke bedrijfssituaties knelpunten op te sporen. Veel kleurenfoto's en schema's. NIA/GAK, 1993, 44 pagina's.

### **Kortcyclische arbeid**

Kortcyclische arbeid: hoofdoorzaak van naar schatting 15% van alle afkeuringen. Dit boek laat zien hoe eentonig werk beter kan, ondersteund door vele illustraties en schema's. Eerste druk, 1992, 93 pagina's.

### **Lichtwijzer**

Een eenvoudig hulpmiddel om de werkplekverlichting te beoordelen en te verbeteren. 1990, 12 pagina's.

## **Handboek werkstress**

Vaak liggen de oorzaken van stress in het werk. Dit handboek leert oorzaken en gevolgen te onderkennen en biedt een stappenplan voor de systematische aanpak van werkstress. Vierde ongewijzigde druk, 1993, 200 pagina's.

## **Aanpak ziekteverzuim**

Beter inzicht in wetgeving, registratie, kosten en achtergronden van verzuim. o.a.: Stappenplan verzuimbeheersing, opzet verzuimregistratie, rekenmodel kosten en baten van verzuim, inzicht in oorzaken verzuim. 1993, 96 pagina's.

## **Afwezigheid verklaard**

Literatuurstudie naar determinanten van verzuim en arbeidsongeschiktheid. Bespreekt de oorzaken van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid, zoals bijvoorbeeld persoonskenmerken, werksituatie, maatschappelijke factoren en WAO-kans. 1993, 120 pagina's.

## **Verzuimregistratie op de PC**

Geautomatiseerde verzuimregistratie: programma's bekeken en vergeleken. Zet de in Nederland bekende verzuimregistratie-systemen op een rij: doelgroepen, prijs, correctheid van gehanteerde verzuimgrootheden, mogelijkheden om verzuimoverzichten te maken, etc. Veel praktische adviezen. 1994, 64 pagina's.

## **Beroepsziekten vroeger en nu**

Veranderde risico's in acht beroepen. Beroepsrisico's veranderen omdat veelal andere werkmethoden worden gebruikt. O.a. veiligheid, fysieke -en repeterende belasting en stress komen aan de orde bij acht verschillende beroepen, te weten: de vuilnisman, de wegwerker, de kapper, de buschauffeur, de beeldend kunstenaar, boer en tuinders, winkelper-

soneel, operatiekamerpersoneel. 1994, 80 pagina's.

## **Risico-inventarisatie : een overzicht**

Bespreking en toelichting van 80 instrumenten geschikt voor de verplichte risico-inventarisatie. Voorafgegaan door heldere inleiding op deze verplichting. Eerste druk, 1994.

## **JURIDISCHE UITGAVEN**

Wie verzekerd wil zijn van de laatste stand van zaken op het gebied van arbo-wetgeving en -regelgeving, kan een abonnement nemen op de Juridische Reeks van het NIA. Per juni 1994 waren de volgende titels leverbaar:

### **De Arbowet compleet**

Toelichting, wettekst, trefwoordenlijst, register. Vijfde gewijzigde druk, 1994, 104 pagina's.

### **Het Veiligheidsbesluit Fabrieken of Werkplaatsen**

Complete tekst, toelichting, adressen, register. Derde gewijzigde druk, 1993, 128 pagina's.

### **Het Veiligheidsbesluit Restgroepen**

Complete tekst, toelichting, adressen, register. Tweede gewijzigde druk, 1993, 80 pagina's.

### **Nieuwe grenzen aan arbeidsomstandigheden**

Europese richtlijnen en hun invloed op de Nederlandse situatie. Vierde gewijzigde druk, 1994, 96 pagina's.

### **Arbidsomstandigheden en aansprakelijkheid**

Wetgeving en jurisprudentie. Eerste druk, 1993, 56 pagina's.

### **Arbo-besluiten**

EG-richtlijnen vertaald naar de Nederlandse wetgeving. Wetteksten met een heldere toelichting. Als bijlage een overzicht van EG-richtlijnen en Arbo-besluiten. Eerste druk, 1994.

## **ARBO-AFFICHES EN ARBO-THEMABLADEN**

Grote kleuren-affiches geschikt als hulpmiddel bij het geven van voorlichting over veilig en gezond werken. Vormen een geheugensteuntje voor veilig werken en fleuren bedrijfsruimten op. Jaarlijks twaalf nieuwe onderwerpen, zowel los te bestellen als per abonnement. De Arbo-themabladen geven over dezelfde onderwerpen achtergrondinformatie. Een aparte affiche-catalogus kan gratis aangevraagd worden.

### **EHBO-instructieplaat**

Bevat vele tips, regels en illustraties. Op extra groot formaat gedrukt en voorzien van ophangstrips.

### **Instructieplaat brandpreventie**

Geeft informatie over het voorkómen en bestrijden van een beginbrand. De plaat geeft handelingen aan plus aanwijzingen over de verschillende blussers en brandslangen, in relatie tot de soort brand. Op extra groot formaat gedrukt.

## **OVERIGE PUBLIKATIES**

### **Ergonomische criteria voor de afmetingen van kantoorruimten.**

Nederlands Normalisatie Instituut Delft, 1990 (NEN 1824).

### **Ergonomische criteria voor kantoorwerkstoelen en kantoorwerktafels,**

eisen voor afmetingen en beproevingen, meet- en beproevingsmethoden. Nederlands Normalisatie Instituut Delft 1988 (NEN 1812).

### **Handboek beter werken met beeldschermen,**

Eltjo Buringh, FNV-pers/Uitgeverij Raamgracht, Amsterdam 1986.

### **Handboek gezondheid en veiligheid in kantoren.**

Voskamp, P. Den Haag, SDU 1993.

### **Kantoren en bedrijfsinterne milieuzorg.**

Min. VROM 1991.

### **Monotone arbeid nu en straks**

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag, 1988.

### **Oranje Kruis boekje, EHBO handleiding.**

Spruyt, van Mantgem & De Does, Leiden 1989.

### **Programma van eisen beeldschermwerk,**

FNV Steunpunt Technologie, Amsterdam 1990.

### **Handboek Bedrijfsnoodplan.**

Stroosnijder, P., Vermande, Lelystad 1989.

### **Lastig gevallen op je werk.**

Informatie voor vrouwen die stappen willen ondernemen tegen ongewenste intimiteiten. Vrouwenrechtswinkel Utrecht, 1990.

**Vragenlijst ter beoordeling van administratieve beeldschermfuncties,**  
FNV Steunpunt Technologie, Amsterdam 1989.

## **PUBLIKATIES VAN DE ARBEIDSINSPECTIE**

**Daglicht en uitzicht in kantoorgebouwen**  
Studie S 52, 1988.

**Een andere kijk op aanbevelingen voor verlichtingssterkte bij binnenverlichting,**  
Studie S 72, 1989.

**Functieverbetering en organisatie van de arbeid (WEBA),**  
Studie S-71, 1989.

**Gezonde kantoorgebouwen**  
Aandachtspunten bij ontwikkeling en beheer. Concept-voorlichtingsblad CV 26, 1992.

**Gezondheidsklachten en klachten over het binnenklimaat in kantoorgebouwen met tabellen en bijlagen**  
Studie S 83, 1990.

**Kantoren inrichten**  
Concept Publikatieblad CP 21. Eerste druk, 1990.

**Klimaatbeheersingsapparatuur, verontreiniging door micro-organismen**  
Concept-voorlichtingsblad CV 13. Eerste druk, 1989.

**Lawaai op de arbeidsplaats**  
Publikatieblad P 166-1, Tweede druk, 1992.

**Verantwoord werken met kopieerapparatuur; fotokopieerapparatuur**  
Concept-publikatieblad CP 11-1, Eerste druk, 1988.

**Werken met beeldschermen.**  
Publikatieblad P 184. Eerste druk, 1992.

**Zittend en staand werk, ergonomische aspecten**  
Publikatieblad P-41, Vierde druk, 1993.

**Zwangerschap en arbeid**  
Publikatieblad P 179, Eerste druk, 1990.

Publikatiebladen, studies en andere publikaties van de Arbeidsinspectie zijn te bestellen bij:

SDU Uitgeverij Plantijnstraat  
Afdeling Verkoop Publikaties  
Arbeidsinspectie, K 2301  
Postbus 20014  
2500 EA Den Haag





Geheel herziene druk met aandacht voor:

- Telematica en telewerken; wat zijn consequenties voor werknemer en bedrijf?
- Toenemende werkdruk en vernieuwingsdrift geeft stress; hoe dit te vermijden en welke vormen van werkoverleg en leidinggeven passen daarbij?
- Beeldschermwerk neemt nog steeds toe; niet alleen werkplekinrichting en hardware bepalen hoe gezond dit is, ook de software-ergonomie; is de mens slaaf van de computer of omgekeerd?
- Nieuwe Arbo-wetgeving en taakverdeling; wat gaat de Arbodienst betekenen, welke Arbo-taken kunnen PZ en gebouwbeheerder uitvoeren? Komt er een Arbo-coördinator of een sociaal-medisch team?
- Milieuzorg op kantoor; welke groene regels en tips helpen een kantoororganisatie milieu-winst te boeken?
- Bedrijfs hulpverlening en ontruimingsplan: de eisen, de coördinatie, de materialen en alarmoefeningen.

Naast deze nieuwe thema's in deze herdruk ook opnieuw aandacht voor: klimaat en sick buildings, verlichting en uitzicht, zittend werk en de beeldschermopstelling, geluidshinder en inrichting, medezeggenschap en de positie van werkende vrouwen. Meer dan 140 luchtig illustraties en een heldere tekst completeren deze oriënterende uitgave, geschikt voor o.a. educatief gebruik.

#### ANDERE POPULAIRE NIA-UITGAVEN:

- *Arbeidsomstandigheden kort en goed*: wat ieder moet weten over veiligheid, gezondheid en welzijn op de werkplek. Net als dit boek helder geschreven en luchtig geïllustreerd voor oriëntatie op de arbo-problemen in een industriële omgeving.
- *Arbo ontrafeld*: gids voor arbeidsomstandigheden in het midden- en kleinbedrijf. Behandelt in vogelvlucht de meest voorkomende thema's rond veiligheid en gezondheid op het werk. Ook de manier waarop verbeteringen op arbogebied tot stand gebracht kunnen worden en wat de diverse wetten inhouden, is kort aangegeven.
- *Beroepsziekten vroeger en nu*: veranderde risico's in acht beroepen. Dit boek laat aan de hand van portretten van acht beroepen zien hoe de inhoud van de arbeid en daarbij passende arbeidsomstandigheden de laatste decennia soms drastisch veranderden. En nog steeds veranderen. Ondersteund door zestien treffende historische en actuele foto's, is dit boek een journalistiek document.
- *Ergonomie op de werkplek*: belicht overzichtelijk en duidelijk alle belangrijke ergonomische aspecten. Rijk geïllustreerd en in kleur biedt dit boek de eerste handvatten om werkplekken af te stemmen op de mens.