

Zonder extra kosten efficiency en kwaliteit verbeteren

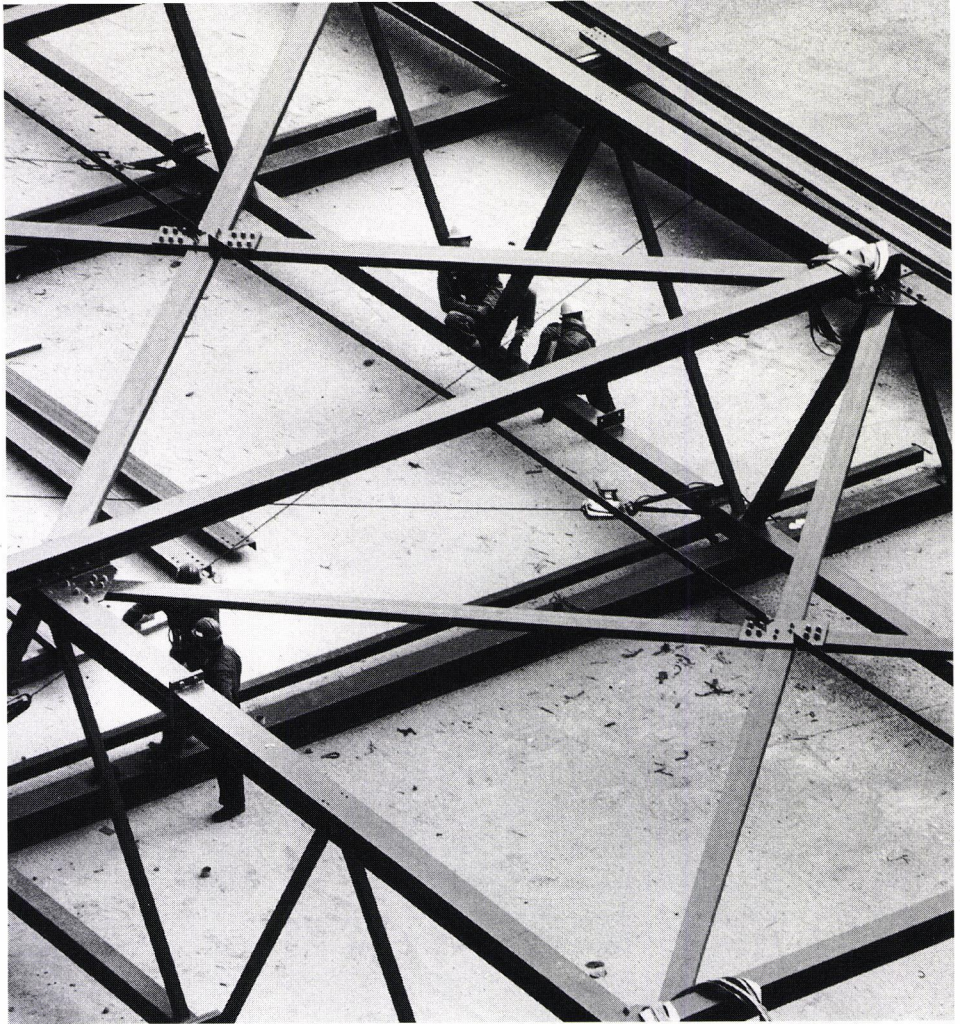


FOTO: CHRIS PENNARTS

De inbreng van gebruikers is afhankelijk van de fase van het nieuwbouwproces.

Een geschikter moment dan nieuw- en verbouw om te investeren in het ontwerp van organisatie en werkplek is nauwelijks denkbaar.

Concurrentie eist permanente aandacht voor vernieuwing. De ontwikkeling van markten en producten betekent vaak nieuwe werkwijzen, technologieën en machines. Nieuw- en verbouw zullen dus regelmatig aan de orde zijn.

Het is mogelijk zonder extra kosten of zelfs met minder investeringen huisvesting en werkplekken zodanig te ontwerpen, dat efficiency én kwaliteit van de arbeid worden verhoogd. In deze bijdrage wordt aandacht besteed aan de wijze waarop herontwerp van productieprocessen en werkplekken optimaal kan worden ingericht.

ERGONOMIE

Ergonomen houden zich bezig met het ontwerpen van processen, ruimtes, werkplekken, apparatuur en hulpmiddelen zodat mensen daarmee met zo groot mogelijk rendement en met zo weinig mogelijk risico's kunnen werken. Aan de ene kant is ergonomie simpel en logisch. Aan de andere kant blijkt dat specifieke deskundigheid nodig is. Ieder mens heeft bepaalde kenmerken, zoals lengte, reikwijdte, leeftijd en belastbaarheid waarmee een ontwerper rekening moet houden. Het ontwerp van een machine of werkplek kan fysieke of psychische belasting opleveren. Deze belasting wordt riskant als zij te zwaar is, te lang duurt of te vaak wordt herhaald. Dan ontstaat een risico van tijdelijke of blij-

vende arbeidsongeschiktheid.

Als de organisatie en de werkplek zijn afgestemd op de medewerker en op de werkzaamheden voorkom je frustratie, leed en dus extra kosten.

In de nabije toekomst moet rekening worden gehouden met schadeclaims, indien arbeidsongeschiktheid rechtstreeks naar het werk herleid kan worden. Maar al in een veel eerder stadium kan een onjuiste belasting tot extra kosten leiden. Door concentratievermindering en kleine of grote fouten komt de productiviteit al vrij snel onder druk te staan. Ergonomie is niet alleen gezond voor het werk, ook voor de organisatie worden oplossingen bedacht, die kwaliteit én productiviteit ten goede komen. Het betekent dus investeren in de organisatie, de werkplek en in medewerkers waar het rendement oplevert, en snijden in onrendabele uitgaven. Bij nieuw- of verbouw wordt dit bereikt door systematisch een aantal stappen te doorlopen.

STAPPENPLAN

De ergonomie werkt op een systematische manier. Aan de hand van een stap-

Dirk Osinga,
Maleene de Ridder

penplan krijgt het ontwerp- of invoeringsproces vorm. Dit stappenplan omvat de volgende vragen.

Vraagstelling:

Waarom wordt een herontwerp overwogen? Van diverse kanten en door diverse betrokkenen (leiding, werknemers, kwaliteitsfunctionaris, arbofunctionaris, OR-lid) wordt de bestaande situatie bekeken en wordt aangegeven waar knelpunten bestaan die leiden tot niet-optimale uitkomsten voor werk en organisatie.

Doelstelling en randvoorwaarden:

Wat willen we realiseren en wat willen we per se voorkomen? Het ontbreken van goede doelstellingen en randvoorwaarden leidt altijd tot misverstanden en teleurstellingen. Het gaat met name om overeenstemming over de aard van de knelpunten die moeten worden opgelost en de wijze waarop dit zal gebeuren. Ook moet tevoren bekend zijn welke kosten/baten verhouding wordt nagestreefd.

Analyse:

De huidige én de gewenste situatie worden onderzocht. Zo wordt een preciezer beeld verkregen van de knelpunten, die moeten worden opgelost. Daarbij gaat het niet alleen om de fysieke werkplek en -omgeving, maar ook om de organisatie van het werk en de kwaliteit van de functie-inhoud. De verdeling van taken over mensen en machines bepaalt wie wat doet, wanneer, waar en op welke manier. Het is in deze fase vaak ook verstandig om andere bedrijven te bezoeken om te kijken of het werk daar op een betere manier is georganiseerd. Een kijkje buiten de eigen branche kan daarbij zeer leerzaam zijn.

Ontwerpen:

Welk ontwerp van systeem, werkplek en taak is het meest optimaal voor onze situatie? Er wordt gezocht naar oplossingen die geschikt zijn om de fysieke en psychische belasting zo optimaal mogelijk te maken. Daarbij gaat het niet alleen om louter technische zaken, zoals bijvoorbeeld in hoogte verstelbare tafels, maar ook om organisatorische zaken zoals taakroulatie en zelfstandige teams. In deze ontwerpfase gaat het erom de volgende doelstellingen te realiseren:

- een goede relatie tussen werkinhoud en capaciteiten en ambities van de medewerkers;
- een goede relatie tussen werknemers en werk, waardoor verantwoordelijkheidsgevoel ontstaat;
- een niet overmatige fysieke en psychische belasting;
- de mogelijkheid om medewerkers flexibel in te zetten, doordat zij verschillende taken aankunnen;
- meer inzicht in doel en resultaten van het werk.

Invoering:

Beproeving van de gekozen oplossingen. Altijd moet er voorkeur worden gegeven aan een test in een proefsituatie. Daarvoor kan een proefopstelling worden gerealiseerd. Maar er kan ook met een video-techniek worden gewerkt, waarbij de video-opname van een proefpersoon wordt gemixt met de ontwerptekening. In diverse situaties heeft deze 'ergomix'-methode eraan bijgedragen dat onjuiste ontwerpen werden voorkomen. In deze fase moet verder veel aandacht worden besteed aan de feitelijke introductie, om te voorkomen dat gekozen oplossingen verkeerd worden benut. Er moet een introductieplan worden opgesteld en er moet vol-

doende tijd worden uitgetrokken voor gewenning. Aan instructie en begeleiding van de betrokken medewerkers moet eveneens veel aandacht worden besteed.

Evaluatie:

Beoordelen, meten en waar nodig bijstellen. Er bestaat vaak de neiging een eenmaal gekozen techniek maar 'voor lief' te nemen, als zij eenmaal is geïnstalleerd. Toch is het belangrijk om te toetsen of de oorspronkelijke doelstellingen ook inderdaad zijn gerealiseerd. Wanneer dat niet zo is, dan moet worden bekeken of realisatie alsnog mogelijk is.

BETROKKENHEID

Werknemers kunnen bij nieuw- en verbouw op twee manieren een rol spelen: als gebruiker of als werknemersvertegenwoordiger vanuit ondernemingsraad of vgw-commissie. Beiden hebben een verschillende rol en functie in het nieuwbouwproces. Individuele werknemers kunnen bij de nieuwbouw worden betrokken vanuit hun ervaringsdeskundigheid. Als gebruikers kennen zij de werkzaamheden en werkplek door en door. De inbreng van gebruikers is afhankelijk van de fase van het nieuwbouwproces en verschilt per fase. Zo kunnen de gebruikers bij het opstellen van een programma van eisen worden betrokken, bij het analyseren en beschrijven van de bestaande situatie en knelpunten. Bij het nader uitwerken van het ontwerp is gebruikersinbreng ook vaak effectief. Werknemers kunnen dan proef-opstellingen testen.

Een voorbeeld hiervan is de inbreng van werknemers bij de inrichting van een controlekamer in een bedrijf. Hierbij is één van de zeven werkplekken op ware grootte nagebouwd. De andere werkplekken werden met dozen en lijnen op de grond aangegeven. Ook werden provisorische aanduidingen gemaakt voor de wandpanelen en de ramen. Een drietal werknemers heeft de proefopstelling gedurende een halve dag uitgeprobeerd. Verschillende details zijn daarbij ingrijpend aangepast. De controlekamer is inmiddels enige tijd in gebruik en zowel werknemers als bedrijfsleiding zijn tevreden over het resultaat.

DE KWALITEIT VAN EEN FUNCTIE IN VIER VRAGEN

Is de functie volledig? (Bestaat de functie uit een logisch geheel van voorbereidende, uitvoerende, ondersteunende en organiserende taken?)

Is de functie voldoende zelfstandig? (Kan de werknemer zelf bijdragen aan de keuze van werkmethode, werkvolgorde en werktempo?)

Is er mogelijkheid voor samenwerking? (Bestaat er mogelijkheid voor collegiaal contact tijdens het werk? Kunnen collega's ondersteuning geven bij problemen?)

Zijn er mogelijkheden voor overleg? (Kan er zelfstandig contact worden onderhouden met anderen over de uitvoering van het werk? Is er werkoverleg?)

Ondernemingsraden zijn vaak als 'procesbewaker' betrokken bij de uitvoering van nieuw- en verbouwprojecten. Kennis over het ontwerpproces is dan echter een belangrijke voorwaarde. Omdat OR-leden op dit terrein vaak te weinig expertise en ervaring bezitten, schakelden zij vaak externe deskundigen in om de plannen en oplossingsrichtingen te toetsen.

PRODUKTIVITEIT

Als zelfs de kleinste fouten in een vroegtijdig stadium worden voorkomen, dan geeft dat al gauw aanleiding tot verbetering van de produktiviteit. Dat is met name het geval wanneer een optimale afstemming is gerealiseerd tussen uitvoering en besturing van het hele proces. Alleen op deze wijze ontstaat een (groter) draagvlak voor verandering in werkplekken, werkomgeving en werkorganisatie. Door nieuw- en verbouwprojecten te benutten voor een bewuster werkplek(her)ontwerp ontstaat ook winst in tijd en kosten. Inbreng van ergonomen en gebruikers draagt dan bij aan een goed verlopend nieuw- of verbouwproces en aan een optimale benutting van kennis en ervaring. Om die reden is het vernieuwen van de werkorganisatie en werkplekken geen last maar een lust.

De auteurs

Dirk Osinga en Maleene de Ridder zijn ergonomisch adviseur bij de Arbeidsinnovatiegroep van het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden te Amsterdam.

Literatuur

'Verbeteren van werkplekken: de praktijk'. Huppel, G., F. Blankendaal en J. Bus Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden NIA (1995).

Arbo Antwoordenboek '96

Wat is precies een beroepsziekte? Wat is seksuele intimidatie? Moeten er speciale arbomaatregelen worden genomen bij het inhuren van een uitzendkracht? Wat moet de werkgever doen als blijkt dat werknemers zich niet aan de gegeven instructies houden?

Deze en nog zo'n 250 andere vragen worden in het 'Arbeidsomstandigheden Antwoordenboek '96' behandeld. Het is een naslagwerk voor iedereen die zelf vragen heeft over arbeidsomstandigheden of met zulke vragen van anderen wordt geconfronteerd zoals OR- en VGW-commissieleden, arbocoördinatoren, medewerkers van arbodiensten, personeelsfunctionarissen en adviseurs. Het boek kost f 45 (bij het nemen van een abonnement f 35) en is te bestellen bij Samsom Bedrijfsinformatie BV, ISBN 90 14 05173 5, tel. 0172-466800 en bij de erkende boekhandel.

Het nieuwe Arbobesluit compleet

De uitgave 'Het Arbobesluit compleet' is verschenen in een nieuwe versie. Het boek is herschreven omdat het Arbobesluit in deze vorm in het najaar van 1996 alle bestaande arbo- en veiligheidsbesluiten gaat vervangen. Het boek geeft de actuele wettekst met een heldere toelichting. Nieuw is een uitgebreid register dat via oude besluiten verwijst naar de wettekst van het nieuwe besluit. Sinds de komst van het Veiligheidsbesluit Fabrieken of Werkplaatsen in 1938 zijn er in Nederland meer dan 38 besluiten uitgevaardigd, gebaseerd op de Arbowet. Niet alleen elke sector heeft zijn eigen veiligheids- of arbobesluit gekregen, ook gevaarlijke arbeidssituaties, zoals werken met asbest, kregen eigen arboregels. Zo zijn er anno 1996 1200 bepalingen die samen de veiligheid, gezondheid en het welzijn van werknemers op de werkplek moeten bewaken. Om aan deze gecompliceerde wetgeving een eind te maken, worden alle bestaande arbo- en veiligheidsbesluiten vervangen door één Arbobesluit. Dit nieuwe besluit moet duidelijker aangeven wat bedrijven aan arbeidsomstandigheden moeten doen. 'Het Arbobesluit compleet' licht deze veranderde wetgeving toe.

Deze tweede druk van 'Het Arbobesluit compleet' is geheel vernieuwd. De toelichting is herschreven en de wettekst veranderd. Alle wijzigingen ten opzichte van de vorige druk zijn duidelijk aangegeven. Daarbij bevat de uitgave nu twee registers: een wegwijzer van oude besluiten naar het nieuwe besluit en een trefwoordenregister.

De uitgave 'Het Arbobesluit compleet' kost f 49,50 (exclusief BTW en verzendkosten) en telt 216 bladzijden. Het boek is verschenen in de reeks Arbeidswetgeving van het NIA. Voor meer informatie en bestellen: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA), Klantenservice 020-5498404, fax 020-6443102.

Oogonderzoek via eigen beeldscherm

Iedere werkgever is verplicht iedere beeldschermwerker regelmatig een oogtest aan te bieden. Met Vision Screener is het mogelijk een eerste inventarisatie van oogklachten te maken en daarmee tegelijk op te sporen of en zo ja van wie de ogen inderdaad verder getest moeten worden. In dat geval hoeft de werkgever veel minder medewerkers naar de oogarts te verwijzen. Het kost de medewerker vijftien minuten om de oogtest te doorlopen.

Elke test werkt via muisbediening en voor enkele tests wordt een rood/groen-bril meegeleverd. De tests zijn uitnodigend om te doen en desgewenst kan de medewerker, die de test heeft gedaan, zijn persoonlijk rapportje opvragen.

Vision Screener functioneert onder Windows, vereist een kleurenmonitor en is geschikt voor netwerkinstallatie. De prijs van een Vision Screener-bedrijfslicentie is gekoppeld aan het aantal gebruikers. Per locatie is een aparte licentie nodig. Voor meer informatie over prijzen: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA), telefoon 020-5498502.