

WIE VERWACHT WAT

VAN WIE?

‘Arbodienst gaat zich al anders presenteren’



FOTO: CHRIS PENNARTS

Zoek arbodienst met ervaring in eigen branche.

Het is nog steeds behoorlijk rumoerig in de wereld die arbodienst heet. Veel diensten worstelen met fusies, met het felbegeerde certificaat en met het binnenhalen en behouden van de klant. En ook voor de klant zijn het roerige tijden. Want op 1 januari moet elk Nederlands bedrijf een contract hebben afgesloten met een arbodienst. De zoektocht uitstellen kan niet meer. Echter, het vinden van een goede arbodienst is geen eenvoudige zaak.

Suzanne Torenvliet

Het Projectbureau Certificering Arbodienst (PCA) zit midden in de overgangsfase naar privatisering. De terugtrekkende overheid heeft blijkbaar de zekerheid dat de diensten naar behoren functioneren. In de praktijk ziet het plaatje er toch iets anders uit. Dick van Putten, arbeidsgezondheidskundig onderzoeker bij NIA TNO over de certificering tot nu toe. ‘Arbodiensten begrijpen vaak niet waarom de ene arbodienst wel wordt gecertificeerd en de andere niet. Ze vragen zich af waarom zij een certificaat onder voorschriften krijgen terwijl ze toch precies zo werken als hun buurman die wel een certificaat heeft. Kijk maar naar het overzicht in het septembernummer van Arbo & Milieu. Daarin zie je dat er verschillende arbodiensten zijn, bij wie bijvoorbeeld het PAGO nog niet aan de eisen voldoet of het spreekuur nog niet deugt. Er is zelfs een arbodienst waarvan de rechtspersoonlijkheid niet klopt. Toch heeft deze arbodienst een certificaat onder voorschriften. Heel verwarrend. Dat betekent namelijk dat nog niet aan alle eisen is voldaan. De manier waarop het PCA de arbodiensten beoordeeld lijkt het geheim van de smit. Onduidelijkheid alom dus. Boven-

dien hoor je klachten dat de beoordeling niet altijd even objectief is. De meeste PCA-auditors hebben een arbeidshygiënische en veiligheidsachtergrond waardoor een ziekteverzuimbeleid minder aandacht krijgt dan een veiligheidssysteem.’

CERTIFICAAT

Om een certificaat te behalen moet een arbodienst een uitvoerig certificeringstraject doorlopen. Dat traject bestaat uit drie fasen. De eerste fase is het vooronderzoek, waarin getoetst wordt of de arbodienst voldoet aan de formele eisen wat betreft de organisatie en de deskundigheid. Is de arbodienst hiervoor geslaagd, dan gaat fase twee van start. De PCA-auditor bekijkt in die fase of de arbodienst beschikt over een intern kwaliteitssysteem dat aan alle voorwaarden voldoet. Als dit in orde is, gaat de derde fase in. Hierin staat de klant centraal. Hoe denkt de klant over de dienstverlening? Van Putten plaatst hier een kanttekening bij. ‘De auditor gaat bij klanten langs die door de arbodienst zelf zijn aangegeven. Als arbodienst zou ik zelf een bedrijf uitzoeken dat bijvoorbeeld al

KIEZEN VAN EEN ARBODIENST

Op zoek naar een (nieuwe) arbodienst? Onderstaande criteria kunnen een rol spelen bij de keuze.

Organisatie en structuur

- Is de dienst gecertificeerd? Zo nee, in welke fase van de certificeringsprocedure is de dienst?
- Welke type bedrijven/branches valt onder de arbodienstverlening?
- Welke historie heeft de dienst? Welke recente reorganisaties/fusies?
- Bestaan er contacten/afspraken tussen de arbodiensten en andere instanties, in het bijzonder verzekeringsmaatschappijen? Is de arbodienst onafhankelijk van andere organisaties, welke voordelen heeft de samenwerking voor het bedrijf?
- Is de continuïteit geregeld? Is er een vast contactpersoon?

Dienstverlening

- Is de arbodienst bereid 'standaard' pakketten aan te passen aan de wensen van het bedrijf?
- Hoe pakt de arbodienst typische bedrijfsproblemen aan?
- Is de aansprakelijkheid geregeld indien afspraken niet worden nagekomen?
- Is er een klachtenprocedure voor werknemers?
- Welke ervaringen heeft de arbodienst met het adviseren van werknemers en ondernemingsraad?
- Hoe evalueert de arbodienst haar klantvriendelijkheid?
- Werkt de arbodienst met protocollen waarin procedures en werkwijzen voor professionals zijn vastgelegd?

Extern

- Zijn er voorbeelden van R&E-adviezen, PAGO-verslagen, spreekuurregistraties, verzuimanalyses-adviezen, registraties van ongevallen en beroepsgebonden aandoeningen?
- Zijn de verslagen en adviezen helder en begrijpelijk?
- Werkt de dienst met een tijdschrijfsysteem?
- Wat is de doorlooptijd van contractueel vastgelegde, respectievelijk op ad hoc basis aangevraagd, activiteiten?

Effecten

- Wat zijn de effecten die de arbodienst denkt te bereiken?
- Hoe evalueert de dienst haar activiteiten en op welke manier wordt de dienstverlening zonodig bijgesteld?
- Welke successen en voorbeelden kan de arbodienst aanvoeren? Wat zijn bevorderende/remmende factoren waarmee de arbodienst te maken heeft gehad?
- Wat kost de arbodienst?

ISO-gecertificeerd is. Dat dus weet wat kwaliteit inhoudt. Nu blijft het een systeemcertificering met randvoorwaarden. Voldoen aan de randvoorwaarden, rechtvaardigt zo het vertrouwen dat de arbodienst voldoende kwaliteit biedt. Maar óf je ook professionele kwaliteit biedt, is een heel ander verhaal. Het is net als het testen van de bloeddrukmeter van de huisarts. De meter voldoet aan alle eisen en krijgt een certificaat. Maar hoe weet je nu of de arts de manchet op de juiste manier om de arm bindt, goed afleest en de juiste diagnose stelt? Collega's moeten met elkaar mee-

lopen en bij elkaar kijken hoe de andere te werk gaat. Dat is pas beoordelen op professionele kwaliteit. Het certificeringssysteem is een papieren tijger. Een enorme papierberg van procedures en richtlijnen.'

Maar wat mag een werkgever nu precies van een arbodienst verwachten?

'Dat de kwaliteit van de dienstverlening goed is. Of zoals een vertegenwoordiger van de Algemene Werkgevers Vereniging het in een interview uitdrukte: "Een prijs van f 200 is minder erg, wanneer daar voor f 200 kwaliteit te-

genover staat." Uiteraard rijst nu de vraag wat goede dienstverlening is. Daar heeft iedereen een mening over. In de Arbosterrengids van het FNV Centrum Ondernemingsraden, staat het resultaat van een enquête die is gehouden onder werknemersvertegenwoordigers en arbodiensten. Opvallend in de uitslag is de enorme discrepantie. De arbodiensten gaven zichzelf een 8 of een 9 als rapportcijfer voor dienstverlening, terwijl de or-leden de dienstverlening niet hoger beoordeelden dan met een 2 of een 3. Dat betekent dat de arbodienst een heel andere norm hanteert over wat goede dienstverlening is dan het bedrijf. Om deze discrepantie te voorkomen zijn goede afspraken tussen bedrijf en arbodienst erg belangrijk. Welke doelen worden nagestreefd? Breng elkaars verwachtingen goed in kaart. Dit is lastig. Hanteer in ieder geval de volgende compacte definitie: "Kwaliteit houdt een beoordeling in (aan de hand van een norm) over de mate waarin voor het bedrijf het gewenste doel op acceptabele wijze bereikt wordt." Van Putten legt uit: 'Bespreek van te voren normen of beoordelingscriteria om de dienstverlening te kunnen beoordelen. Dat kan bijvoorbeeld het verzuimcijfer zijn, maar het kan ook een bepaalde vragenlijstscore zijn.

En de klantgerichtheid. Werkt de arbodienst op een acceptabele manier? Er zijn arbodiensten die een vragenlijst hebben ontwikkeld om de tevredenheid van de klant te meten. Deze lijst is goed te gebruiken om halverwege het beleid bij te sturen. De professionaliteit is natuurlijk ook heel belangrijk. Van professionals mag je verwachten dat ze handelen conform de wetenschap. Als bedrijf is dit moeilijk na te gaan. Het feit dat de professional werkt voor een gecertificeerde arbodienst geeft aan dat in ieder geval aan de randvoorwaarden is voldaan. Een bedrijfsarts moet de werkgever in ieder geval duidelijk kunnen maken wat de zin is van een bepaalde werkmethode.'

IN DE MALING

Eerste-dagscontrole blijkt voor sommige werkgevers een reden te zijn zich aan te sluiten bij een arbodienst die daarmee adverteert. 'Eerste-dagscontroles hebben echt geen zin. Dat is uit verschillende

onderzoeken gebleken. Ik kan me voorstellen dat het wel zin heeft in situaties waarin de problemen op het werk helemaal uit de hand zijn gelopen. Maar dan nog is dat meer een taak van personeelszaken en leidinggevendenden om daar met de "zieke" werknemer een oplossing voor te zoeken.'

Verzuimcontrole is een zaak van de werkgever en de werknemer. Als een werkgever de indruk heeft dat een werknemer de boel in de maling neemt, moet die werkgever zelf voor een controlesysteem zorgen. Behalve bij een medische indicatie, behoort de controle niet tot de taak van de arbo-arts. 'De arbo-arts adviseert bij het opzetten van een verzuimbeleid, is betrokken bij de begeleiding en reïntegratie van zieke werknemers', aldus Van Putten.

CONTRACT

De meeste bedrijven sluiten een contract af voor een jaar. Als na een jaar blijkt dat bijvoorbeeld het ziekteverzuim niet is gedaald, stappen veel bedrijven over naar een andere arbodienst. Van Putten raadt dit af: 'Beter is de oude arbodienst de kans geven verder te gaan met waar ze mee bezig waren. Zij kennen het bedrijf, kennen de zwakke punten. Een nieuwe arbodienst moet zich weer helemaal verdiepen in het bedrijf. Na een jaar ben je net zo ver als met de oude arbodienst. Eigenlijk zou de contracttermijn langer moeten zijn dan één jaar. Arbodiensten zien dat natuurlijk zelf ook en gaan zich al anders presenteren. Vanochtend hoorde ik op de radio een advertentie van een grote arbodienst: "Dat mensen ziek worden, daar kunnen we niets aan doen. Maar we kunnen wel iets aan tevredenheid en werksfeer doen."' (.)

DE AUTEUR

Suzanne Torenvliet is freelance journalist.

Stress

Jan verliest het plezier in zijn werk. Zijn werk gaat hem zelfs tegenstaan. Ondanks dat hij altijd erg zijn best heeft gedaan, bleef de waardering uit. Als hij deze conclusie met zijn maatschappelijk werkster bespreekt, barst hij tot zijn eigen verbazing in snikken uit. Jan leidt aan 'bazenstress'. Jan is een patiënt van Rigo van Meer, medisch directeur van Psychiatrisch centrum St. Joris in Delft en auteur van het boek 'Overspannen door je baas'. Volgens de psychiater is liefst een derde van de overspannen werknemers het slachtoffer van zijn chef. Veel werknemers functioneren prima totdat een nieuwe chef hun pad kruist, zegt Van Meer. 'Er zijn veel dingen die bazen fout kunnen doen en aantal daarvan zijn slecht voor de geestelijke gezondheid van hun medewerkers.'

In 'Overspannen door je baas' bespreekt de auteur onder andere hoe verschijnselen van overspannenheid, surmenage, burnout en stress te onderkennen zijn, wat je eraan kunt doen, wat bazen moeten doen, de invloed van bedrijfscultuur en structuur op de productiviteit van werknemers en coaching bij overspannenheid. Door middel van een bazenstress-meter kan de lezer voor zichzelf nagaan of er sprake is van bazenstress. De uitgave is geschikt voor iedereen die last heeft van stress op het werk en voor familie, vrienden, collega's, bazen en hulpverleners.

Het boek 'Overspannen door je baas' is een uitgave van Kosmos z&k Uitgevers, kost f 29,90 en is te bestellen bij de boekhandel: ISBN 9021593173. (.)

Opsporing en aanpak asbest

Asbest komt vooral vrij bij renovatie en sloop. Hoe is asbest te herkennen? Hoe zijn de risico's voor werknemers en andere mogelijk blootgesteld in het bedrijf te inventariseren? Welke maatregelen moeten vervolgens worden genomen? Dat alles komt aan bod in de 'Praktijkgids Arbeidshygiëne, Opsporing en aanpak asbest'.

De uitgave sluit aan op het huidige V-blad 28 en het AI-blad 3 'Asbest'. In die bladen beschrijft de overheid de ver-

plichtingen die gelden bij het omgaan met asbest. De NIA TNO-uitgave is een praktische vertaling van deze verplichtingen voor in de praktijk werkzame deskundigen. De uitgave is gericht op arbeidshygiënist, veiligheidskundigen, arbo- en milieucoördinatoren, bedrijfsartsen, gebouwbeheerders en facility managers.

De praktijkgids geeft zes methoden om asbest op te sporen. Een in de gids opgenomen inventarisatielijst dient als hulpmiddel om af te wegen of saneren nodig is, en zo ja hoe. Hoe pakt u een sanering aan? Behandeld wordt de afweziging 'zelf verwijderen of uitbesteden'. Hoe groot is de kans op blootstelling en hoe groot zijn de risico's? Hoe maakt u een werkplan, hoe beperkt u gezondheidsrisico's, wat te doen met asbestafval en asbest na brand?

De gids geeft een werkbaar overzicht van de wet- en regelgeving, gerangschikt op grond van verschillende situaties. Er wordt ingegaan op alle voor asbest geldende normen.

De risico's bij gebeurtenissen met asbest zijn zodanig, dat de communicatie met en de informatie aan werknemers en andere betrokkenen van groot belang is. Communicatieproblemen kunnen voor grote opschudding zorgen. In het laatste hoofdstuk staan handreikingen voor het opzetten en uitvoeren van goede communicatie en voorlichting rond asbest. 'Asbest: een handleiding voor opsporing en integrale aanpak' kost f 53,20 (excl. 6% BTW en verzendkosten) en telt 56 pagina's. Abonnees op de Praktijkgidsen Arbeidshygiëne krijgen 30 procent korting. Zij betalen f 33,60 (excl. BTW). De gids is te bestellen bij NIA TNO Klantenservice, Postbus 75665, 1070 AR Amsterdam, tel. 020-5498404, fax 020-6443102, e-mail Klantenservice@nia-tno.nl. (.)