

ARBOCATALOGUS REISBRANCHE





INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INTRODUCTIE

Klik op een onderwerp om direct naar de betreffende pagina te gaan. Klik onderaan de pagina op de knop 'inhoudsopgave' om terug te keren naar deze pagina.

HOOFDSTUK 2. BEELDSCHERMWERK

A. INLEIDING BEELDSCHERMWERK

B. WETGEVING BEELDSCHERMWERK

[Introductie](#)

[Arbowet](#)

[Arbobesluit](#)

[Arboregeling](#)

[Keuze van oplossingen](#)

C. MEUBILAIR EN HULPMIDDELEN

[Baliewerkplek](#)

[Beeldschermbril](#)

[Gebruik van sneltoetsen](#)

[Handleiding werkplekinstelling](#)

[Inkoop kantoormeubilair](#)

[Oogonderzoek](#)

[Preventiemedewerker 'beeldschermwerk'](#)

[Voorlichting instellen beeldschermwerkplek](#)

[Werken met een laptop](#)

[Werken met meerdere schermen](#)

[Flexplek](#)

D. PLAATSONAFHANKELIJK WERKEN

E. FYSISCHE FACTOREN

[Daglicht op de werkplek](#)

[Verlichting van de werkplek](#)

[Hinderlijk geluid](#)

F. BALIEWERKPLEK

G. PAUZEREN, TAAKROULATIE EN WERKAFWISSELING

[Bewegen op het werk](#)

[Maximale tijdsduur beeldschermwerk](#)

[Pauzeren](#)

[Pauzesoftware](#)

[Taakrotatie en werkafwisseling](#)

[Plaatsafhankelijke arbeid](#)

[Inrichten thuiswerkplek](#)

H. BEELDSCHERMBRIL

I. DAGLICHT OP DE WERKPLEK

J. GEBRUIK VAN SNELTOETSEN

K. HANDLEIDING VOOR WERKPLEKINSTELLING

L. HINDERLIJK GELUID

M. INKOOP KANTOORMEUBILAIR

N. INRICHTEN THUISWERKPLEK

O. MAXIMALE TIJDSDUUR BEELDSCHERMWERK

P. OOGONDERZOEK

Q. PAUZEREN

R. PREVENTIEMEDEWERKER BEELDSCHERMWERK

S. TAAKROULATIE EN WERKAFWISSELING

T. VERLICHTING VAN DE WERKPLEK

U. VOORLICHTING INSTELLEN BEELDSCHERMWERKPLEK

V. WERKEN MET EEN LAPTOP

W. WERKEN MET MEERDERE BEELDSCHERMEN

X. WISSELWERKPLEK

HOOFDSTUK 3. WERKDRUK

A. WETGEVING WERKDRUK

Introductie

Arbowet

Arbobesluit

Memorie van toelichting

Keuze van oplossingen

B. METEN VAN WERKDRUK

C. TEAMAANPAK ONGEZONDE WERKDRUK

D. IN GESPREK BIJ SIGNALLEN VAN STRESS

E. COACHING

F. COMMUNICATIE EN SAMENWERKING

G. CONFLICTHANTERING

H. EFFECTIEVER EN EFFICIËNTER VERGADEREN

I. FLEXIBILISERING VAN WERKTIJDEN

J. FUNCTIONERINGSGESPREKKEN

K. GEWOONTES VERANDEREN

L. GOED INWERKEN NIEUWE MEDEWERKERS

M. INDIVIDUELE TRAINING OMGAAN MET WERKDRUK

N. MEDEWERKERS BETER KWALIFICEREN

O. PIEKBELASTING BIJ ONVERWACHTTE FLUCTUATIES

P. REGELMOGELIJKHEDEN VERGROTEN

Q. TAAKVERDELING IN EVENWICHT BRENGEN

R. TAKEN, BEVOEGDHEDEN EN VERANTWOORDELIGHEDEN VASTLEGGEN

S. TRAINING VOOR LEIDINGGEVENDEN

T. VAKANTIEPLANNING VERBETEREN

U. ZIEKTE DOOR TE HOGE WERKDRUK - EN WAT NU?

V. VOORKOMEN TERUGVAL NA PSYCHISCHE KLACHTEN

W. GEBRUIK VAN SNELTOETSEN

HOOFDSTUK 4. ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

A. WETGEVING ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

Introductie

Arbowet

Arbobesluit

Memorie van toelichting

Keuze van oplossingen

B. GEDRAGSCODES EN GEDRAGSREGELS ONGEWENST GEDRAG

C. ALGEMENE MAATREGELEN: INTERNE ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

Tips voor organisaties

Tips voor leidinggevenden

Tips voor medewerkers

D. SPECIFIEKE MAATREGELEN: DISCRIMINATIE EN SEKSUELE INTIMIDATIE

E. SPECIFIEKE MAATREGELEN: PESTEN OP HET WERK (MOBBING)

F. EXTRA INFORMATIE

Protocollen ongewenst gedrag

Algemene folder

Meldings- en registratiesysteem

Competentieprofiel vertrouwenspersoon

Klachtenregeling

G. SPECIFIEKE MAATREGELEN: AGRESSIE EN GEWELD

HOOFDSTUK 5. WERKPLEK

A. WETGEVING WERKPLEK

Introductie

Arbobesluit

Arboregeling

B. RICHTLIJNEN BUREAUSTOEL EN KANTOORTAFEL

C. ERGONOMISCHE EISEN EN AANBEVELINGEN BALIES EN BALIESTOELEN

D. RICHTLIJNEN VOOR BALIEWERKPLEKKEN TER PREVENTIE VAN AGRESSIE EN GEWELD

E. EISEN AAN HET OPPERVLAKE VAN DE WERKPLEK

F. PLAATSONAFHANKELIJKE ARBEID

Wat is plaatsonafhankelijke arbeid (thuiswerken) en HNW?

G. REGELS VOOR BEELDSCHERMWERK

HOOFDSTUK 6. HANDLEIDING WERKPLEKINSTELLING

Introductie

Stap 1. Stoel instellen

Stap 2. Aan het bureau

Stap 3. Verfijnen

Stap 4. Afronding

HOOFDSTUK 7. EISEN VOOR EEN RECEPTIEBALIE

A. BALIE OP MAAT

B. AANDACHTSPUNTEN

C. BIJLAGE

Arbowet

Arbobesluit

Arbobeleidsregel

HOOFDSTUK 8. CHECKLIST TIJD- EN PLAATSONAFHANKELIJK WERKEN

Aandachtspunten tijd- en plaatsafhankelijk werken

Checklist tijd- en plaatsafhankelijk werken

HOOFDSTUK 9. INFECTIEPREVENTIE

Infectiepreventie

BIJLAGEN

Bijlage 1: Basis hygiëne maatregelen

Bijlage 2: Infectiepreventiekaart Hepatitis A

Bijlage 3: Infectiepreventiekaart Hepatitis B

Bijlage 4: Infectiepreventiekaart Hepatitis C

Bijlage 5: Infectiepreventiekaart HIV

Bijlage 6: Infectiepreventiekaart Tuberculosis

Bijlage 7: Vaccinatie

HOOFDSTUK 10.

A. CHECKLIST BHV-ORGANISATIE

Hoofdstuk 1

Introductie

INTRODUCTIE |

Welkom bij de Arbocatalogus voor de Reisbranche. De Arbocatalogus is een praktisch hulpmiddel bij het opzetten van een gezonde en veilige werkomgeving. De Arbocatalogus die nu voor je ligt is geschreven voor iedereen die werkzaam is binnen de Reisbranche. Voor de meest voorkomende knelpunten en aandachtsgebieden in het werk hebben vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers samen oplossingen en aanbevelingen op een rij gezet. De catalogus is ontwikkeld door Reiswerk. Mocht je nog vragen hebben naar aanleiding van het lezen van 1 of meerdere artikelen, dan kun je contact opnemen met de collega's van Reiswerk.

Wat is een arbocatalogus?

De eerste vraag die bij je op zal komen is: wat is een arbocatalogus? En dan waarschijnlijk als tweede: en wat moet ik er mee als werkgever en/of medewerker in de reisbranche?

In de Arbeidsomstandighedenwet (ook wel bekend als de Arbo-wet) staat dat "de werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van zijn medewerkers op het werk". En ook dat de werkgever voor de invulling van deze zorg een beleid ontwikkelt en uitvoert gericht op het bereiken van goede arbeidsomstandigheden en met gebruik van de nieuwste technieken en mogelijkheden.

De overheid stelt voor deze zorg voor veiligheid en gezondheid van medewerkers zogenoemde "doelvoorschriften" vast. Deze doelvoorschriften geven aan welk beschermingsniveau bedrijven moeten bieden aan medewerkers, zodat zij veilig en gezond kunnen werken. Deze doelvoorschriften staan zo concreet mogelijk

beschreven in de Arbo-wet en in de uitwerkingen van de wet (Arbobesluit en de Arboregeling).

Werkgevers en medewerkers zijn samen verantwoordelijk voor een goed arbobeleid en goede, duidelijke afspraken. De doelvoorschriften die in de Arbo-wet en het Arbobesluit staan, zijn concreet uitgewerkt voor onze sector en beschreven in de Arbocatalogus voor de reisbranche.

Deze Arbocatalogus voor de reisbranche is ontwikkeld door Reiswerk: het samenwerkingsverband tussen ANVR en de vakbonden FNV, CNV Dienstenbond en De Unie. Het is een hulpmiddel bij het zoeken naar de best passende manieren en middelen om risico's voor veiligheid en gezondheid van medewerkers te vermijden en als ze er zijn te beperken.

Met behulp van het branche specifieke RI&E-instrument

voor de reisbranche worden de risico's in het werk in kaart gebracht. De arbocatalogus beschrijft mogelijke oplossingen om de risico's te beheersen.

Als werkgever en medewerker in de reisbranche kun je de arbocatalogus via deze online applicatie inzien en via de catalogus achterhalen of jullie werkplek in orde is en zo niet, welke oplossingen er zijn om dit te verbeteren. Als er oplossingen in staan die jouw problemen kunnen oplossen ga je daarover in gesprek met jouw werkgever.

Ook de Ondernemingsraad (OR), Personeelsvertegenwoordiging (PVT) en de werkgevers hebben belang bij de arbocatalogus. Voor de OR of PVT is de arbocatalogus een instrument om te bekijken of de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) en het plan van aanpak in hun organisatie de 'stand der techniek' volgt. Ook zij kunnen in overleg treden met de werkgever om eventuele problemen aan te pakken.

Ook kunnen werkgevers kiezen uit de erkende maatregelen in de catalogus om bepaalde arbeidsrisico's aan te pakken. Werkgevers hoeven bij bepaalde problemen of risico's niet opnieuw het wiel uit te vinden en kunnen aansluiten bij wat in de markt als aanvaard wordt beschouwd. Dat is dus de arbocatalogus.

De arbocatalogus, zoals in de wet is bedoeld, heeft een drietal kenmerken in zich:

1. De arbocatalogus is opgesteld door werknemers- en werkgeversorganisaties uit de reisbranche, dus een gezamenlijk product van die partijen. Die partners moeten het dus eens zijn over de inhoud;

2. Bij het begrip arbocatalogus wordt dus vooral gedacht aan een bepaalde branche. In dit geval dus de reisbranche. De inhoud van deze arbocatalogus richt zich vooral op die maatregelen die bewezen doeltreffend zijn voor de risico's die in de arbocatalogus zijn genoemd;
3. De arbocatalogus is een document, waarin vertegenwoordigende organisaties van werkgevers en medewerkers op brancheniveau vastleggen welke maatregelen getroffen worden om te voldoen aan de doelvoorschriften in de Arbo-wet.

Wat staat er in?

In een arbocatalogus staan de verschillende manieren beschreven waarop werkgevers kunnen voldoen aan de doelvoorschriften die de overheid stelt. Het gaat dan bijvoorbeeld om praktische handleidingen en beschrijvingen van arbeidsmiddelen en werkmethoden.

Het wiel hoeft voor onze sector niet opnieuw te worden uitgevonden. De meeste oplossingen voor bedrijfshulpverlening, beeldschermwerk, psychosociale arbeidsbelasting en werkplekken zijn wel bekend. Deze oplossingen zijn in feite gebundeld in de catalogus. Zo kunnen in een arbocatalogus worden opgenomen: "good practices" uit arboconvenanten, leidraden, branche richtlijnen, andere catalogi, huidige beleidsregels, jurisprudentie, NEN-normen of normeringen uit (wetenschappelijke) onderzoeken e.d.

In onze arbocatalogus staan de volgende onderwerpen opgenomen:

Onderwerp	Hoofdstuk
Beeldschermwerk	2
Werkdruk	3
Ongewenste omgangsvormen (intern)	4
Werkplek	5
Handleiding werkplekinstelling	6
Eisen voor een receptiebalie	7
Checklist tijd- en plaatsonafhankelijk werken	8
Infectiepreventie	9
Bedrijfshulpverlening	10

Tot slot

Onze arbocatalogus is een document waarvan het de bedoeling is dat we er mee werken: dat de leidinggevende en de medewerkers er toch regelmatig mee aan het werk zijn. Zoek dus de antwoorden op jullie (arbo)vragen op in de arbocatalogus. De website staat voor jullie open. Als jullie dan nog vragen hebt, ga er mee naar je leidinggevende. Samen kunnen jullie de antwoorden uitwerken om een gezonde en plezierige werkomgeving te realiseren.

Als je vragen of opmerkingen hebt over de arbocatalogus, neem dan contact op met Reiswerk via het contactformulier. We nemen je vragen en suggesties graag mee voor de volgende versie!

Succes met het lezen van de arbocatalogus!

DISCLAIMER:

Deze Arbocatalogus voor de reisbranche is ontwikkeld door Reiswerk: het samenwerkingsverband tussen ANVR en de vakbonden FNV, CNV Dienstenbond en De Unie. De inhoud hiervan is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Toch is het niet uitgesloten dat bepaalde informatie verouderd, onvolledig of anderszins onjuist is. De hierboven genoemde organisaties zijn niet aansprakelijk voor enige directe en/of indirecte schade (van welke aard dan ook) die voortvloeit uit enig gebruik van deze arbocatalogus.

Hoofdstuk 2

Beeldschermwerk

A | INLEIDING BEELDSCHERMWERK

In de reisbranche werkt bijna iedereen met een computer. Vaak een groot deel van de dag en veelal onder tijdsdruk. Stil zitten terwijl je armen en handen bewegen is zwaar voor een menselijk lichaam. Dit is namelijk een combinatie van statische en dynamische belasting. Medewerkers kunnen er klachten van krijgen. Deze klachten werden eerst RSI (repetitive strain injury), maar nu steeds vaker KANS (klachten aan arm, nek en schouder) of 'muisarm' genoemd. De klachten beginnen klein en geven eerst last, maar kunnen uitgroeien en zo pijnlijk worden dat medewerkers erdoor uitvallen en zich ziek melden.

Gelukkig is er steeds meer bekend over hoe je beeldschermwerk gezond kunt houden. In deze arbocatalogus lees je wat je als organisatie en als medewerker hoort te doen: van het inrichten van een ergonomische werkplek tot en met bewegen op het werk.

Reisondernemingen werken vaak met computers als hulpmiddel en als ondersteuning bij uitvoerende processen. In veel gevallen in combinatie met organisatie-specifieke systemen. Het werken met de computer in de reisbranche is niet per definitie beeldschermwerk. In de meeste gevallen wordt het werken met de computer continu afgewisseld met ander handelingen die niet met behulp van de computer worden uitgevoerd. Daarom dient het Arbobesluit beeldschermwerk met de nodige redelijkheid en billijkheid te worden toegepast. Dit zelfde geldt voor het gebruik van pauzesoftware. Daar waar in deze catalogus over beeldschermwerk en pauzesoftware gesproken wordt dient deze afweging te worden meegenomen.

In dit gedeelte van de arbocatalogus wordt het onderwerp beeldschermwerk behandeld. Er is voor gekozen

de oplossingen onder te verdelen in vier thema's:

- 1 Meubilair en hulpmiddelen;
- 2 Fysische factoren;
- 3 Pauzeren, taakrotatie en werkafwisseling;
- 4 Tijd- en plaatsonafhankelijk werken.

Per thema zijn de oplossingen op alfabetische volgorde beschreven.

Introductie

In de Arbo-wet staat dat een werkgever het werk zo veel als mogelijk moet organiseren zodat het de veiligheid en gezondheid van medewerkers niet schaadt. Voor beeldschermwerk is de wetgeving gedetailleerd uitgewerkt. Zo staan er regels in het Arbobesluit en in de Arboregeling en zijn er Europese normen.

De belangrijkste regels om te onthouden zijn:

- Een medewerker moet na elke twee uur beeldschermwerk minimaal 10 minuten ander werk doen of pauze nemen;
- Een beeldschermwerkplek moet zo veel mogelijk ergonomisch worden ingericht en op de eigen lichaamsafmetingen worden ingesteld. Daarom zijn er specifieke regels voor de stoel, het werkblad, het beeldscherm, de verlichting en eventuele hulpmiddelen;
- Nieuwe medewerkers en medewerkers met oogklachten krijgen de gelegenheid om oogonderzoek te (laten) doen en kunnen van de werkgever een vergoeding krijgen voor de aanschaf voor hun beeldschermbril.

De volgende wetgeving c.q. aanbevolen richtlijn is van toepassing op beeldschermwerk:

- Arbo-wet: Artikel 3 Arbobeleid
- Arbo-wet: Artikel 5 Risico-inventarisatie en -evaluatie
- Arbo-wet: Artikel 8 Voorlichting en onderricht
- Arbo-wet: Artikel 11 Algemene verplichtingen van de medewerkers
- Arbo-wet: Artikel 44 Kosten

- Arbobesluit: Artikel 5.7 Definities
- Arbobesluit: Artikel 5.8 Toepasselijkheid
- Arbobesluit: Artikel 5.9 Risico-inventarisatie en -evaluatie
- Arbobesluit: Artikel 5.10 Dagindeling van de arbeid
- Arbobesluit: Artikel 5.11 Maatregelen m.b.t. de bescherming van de ogen en het gezichtsvermogen van de medewerker
- Arbobesluit: Artikel 5.12 Voorschriften voor de inrichting van de beeldschermwerkplek
- Arbobesluit: Artikel 1.43 en 1.47 Thuiswerkers: werkplek
- Arbobesluit: Artikel 6.1 Temperatuur
- Arbobesluit: Artikel 6.3 Daglicht en kunstlicht
- Arbobesluit: Artikel 6.4 Weren van zonlicht
- Arboregeling: Artikel 5.1 Apparatuur en meubilair
- Arboregeling: Artikel 5.2. Inrichting van de beeldschermwerkplek
- Arboregeling: Artikel 5.3. Programmatuur
- NPR 1813: Richtlijn voor kantoormeubelen en hun toepassing bij de inrichting van administratieve ruimten en kantoren

Arbowet

Artikel 3 Arbobeleid

1. De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de medewerkers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het volgende in acht neemt:

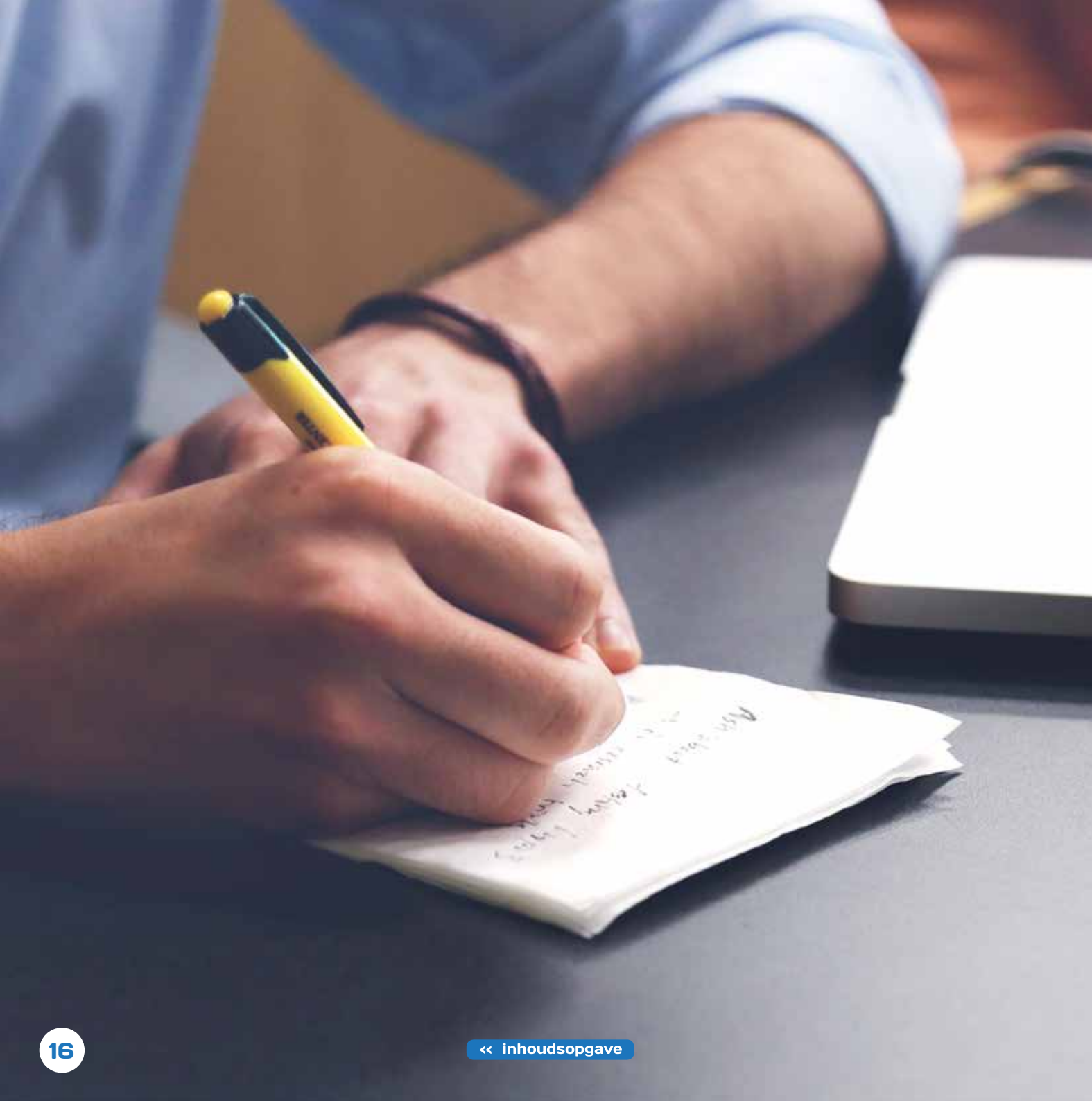
- Tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd organiseert de werkgever de arbeid zodanig dat daarvan geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de medewerker tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden de gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de medewerker zoveel mogelijk in eerste aanleg bij de bron daarvan voorkomen of beperkt; naar de mate waarin dergelijke gevaren en risico's niet bij de bron kunnen worden voorkomen of beperkt, worden daartoe andere doeltreffende maatregelen getroffen waarbij maatregelen gericht op collectieve bescherming voorrang hebben boven maatregelen gericht op individuele bescherming; slechts indien redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat maatregelen worden getroffen die zijn gericht op individuele bescherming, worden doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen aan de medewerker ter beschikking gesteld;
- De inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethoden en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud worden zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd aan de persoonlijke

- eigenschappen van medewerkers aangepast;
- Monotone en tempo gebonden arbeid wordt, zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd, vermeden dan wel, indien dat niet mogelijk is, beperkt;
- Doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van medewerkers en andere aanwezige personen, en doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties;
- Elke medewerker moet bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen, waarbij artikel 29, eerste lid, derde zin, van overeenkomstige toepassing is.

2. De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

3. Ter uitvoering van het eerste lid draagt de werkgever zorg voor een goede verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen de bij de werkgever werkzame personen, waarbij hij rekening houdt met de bekwaamheden van de medewerkers.

4. De werkgever toetst het arbeidsomstandighedenbeleid regelmatig aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en past de maatregelen aan zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring daartoe aanleiding geeft.



Artikel 5 Risico-inventarisatie en -evaluatie

1. Bij het voeren van het arbeidsomstandighedenbeleid legt de werkgever in een inventarisatie en evaluatie schriftelijk vast welke risico's de arbeid voor de medewerkers met zich brengt. Deze risico-inventarisatie en -evaluatie bevat tevens een beschrijving van de gevaren en de risico beperkende maatregelen en de risico's voor bijzondere categorieën van medewerkers.

2. In de risico-inventarisatie en -evaluatie wordt aandacht besteed aan de toegang van medewerkers tot een deskundige medewerker of persoon, bedoeld in de artikelen 13 en 14, of de arbodienst.

3. Een plan van aanpak, waarin is aangegeven welke maatregelen zullen worden genomen in verband met de bedoelde risico's en de samenhang daartussen, een en ander overeenkomstig artikel 3, maakt deel uit van de risico-inventarisatie en -evaluatie. In het plan van aanpak wordt tevens aangegeven binnen welke termijn deze maatregelen zullen worden genomen.

4. De risico-inventarisatie en -evaluatie wordt aangepast zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring, gewijzigde werkmethoden of werkomstandigheden of de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening daartoe aanleiding geven.

5. Indien de werkgever arbeid doet verrichten door een medewerker die hem ter beschikking wordt gesteld, verstrekt hij tijdig voor de aanvang van de werkzaamheden aan degene, die de medewerker ter beschikking stelt, de beschrijving uit de risico-inventarisatie en

-evaluatie van de gevaren en risico beperkende maatregelen en van de risico's voor de medewerker op de in te nemen arbeidsplaats, opdat diegene deze beschrijving verstrekt aan de betrokken medewerker.

Artikel 8 Voorlichting en onderricht

1. De werkgever zorgt ervoor dat de medewerkers doeltreffend worden ingelicht over de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden risico's, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn deze risico's te voorkomen of te beperken.

2. Tevens zorgt de werkgever ervoor dat de medewerkers doeltreffend worden ingelicht over de wijze waarop de deskundige bijstand, bedoeld in de artikelen 13, 14, 14a en 15, in zijn bedrijf of inrichting is georganiseerd.

3. De werkgever zorgt ervoor dat aan de medewerkers doeltreffend en aan hun onderscheiden taken aangepast onderricht wordt verstrekt met betrekking tot de arbeidsomstandigheden.

4. Indien persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking van de medewerkers worden gesteld en indien op arbeidsmiddelen of anderszins beveiligingen zijn aangebracht, zorgt de werkgever ervoor dat de medewerkers op de hoogte zijn van hun doel en werking en de wijze waarop zij deze dienen te gebruiken.

5. De werkgever ziet toe op de naleving van de instructies en voorschriften gericht op het voorkomen of beperken van de in het eerste lid genoemde risico's alsmede op het juiste gebruik van persoonlijke bescher-

mingsmiddelen.

6. Indien binnen de onderneming medewerkers jonger dan 18 jaar werkzaam zijn, houdt de werkgever bij de uitvoering van de in de voorgaande leden genoemde verplichtingen in het bijzonder rekening met de aan de jeugdige leeftijd inherente beperkte werkervaring en onvoltooide lichamelijke en geestelijke ontwikkeling van deze medewerkers.

Artikel 11 Algemene verplichtingen van de medewerkers

De medewerker is verplicht om in zijn doen en laten op de arbeidsplaats, overeenkomstig zijn opleiding en de door de werkgever gegeven instructies, naar vermogen zorg te dragen voor zijn eigen veiligheid en gezondheid en die van de andere betrokken personen. Met name is hij verplicht om:

1. Arbeidsmiddelen en gevaarlijke stoffen op de juiste wijze te gebruiken;

2. De hem ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste wijze te gebruiken en na gebruik op de daartoe bestemde plaats op te bergen, een en ander voor zover niet krachtens deze wet is bepaald dat medewerkers niet verplicht zijn beschermingsmiddelen als vorenbedoeld te gebruiken;

3. De op arbeidsmiddelen of anderszins aangebrachte beveiligingen niet te veranderen of buiten noodzaak weg te halen en deze op de juiste wijze te gebruiken;

4. Mede te werken aan het voor hem georganiseerde onderricht bedoeld in artikel 8;

5. De door hem opgemerkte gevaren voor de veiligheid of de gezondheid terstond ter kennis te brengen aan de werkgever of degene die namens deze ter plaatse met de leiding is belast;

6. De werkgever en de medewerkers en de andere deskundige personen, bedoeld in artikel 13, eerste tot en met derde lid, de personen, bedoeld in artikel 14, eerste lid, en de arbodienst, indien nodig bij te staan bij de uitvoering van hun verplichtingen en taken op grond van deze wet.

Artikel 44 Kosten

De kosten die zijn verbonden aan de naleving van de regels die bij of krachtens deze wet zijn gesteld, worden niet ten laste van de medewerkers gebracht.



Arbobesluit

Artikel 5.7 Definities

In deze afdeling wordt verstaan onder:

Beeldscherm: een alfanumeriek of grafisch scherm, ongeacht het gebruikte afbeeldingprocedé;

Beeldschermwerkplek: het geheel dat bestaat uit beeldschermapparatuur, in voorkomend geval voorzien van toetsenbord of voorziening voor gegevensinvoer en of de interface mens/machine bepalende software, facultatieve accessoires, nevenapparatuur, telefoon, modem, printer, documenthouder, stoel, werktafel of werkvlak alsmede de onmiddellijke werkomgeving.

Artikel 5.8 Toepasselijkheid

1. Deze afdeling is niet van toepassing op:

- Bestuurdersplaatsen op machines;
- Computersystemen die in de eerste plaats bestemd zijn voor gebruik door het publiek;
- Zogenoemde draagbare systemen die niet aanhoudend worden gebruikt op een werkplek;
- Rekenmachines, kassa's en andere apparatuur die voorzien zijn van een klein display voor gegevens of hoeveelheden, nodig voor het directe gebruik van die apparatuur;
- Conventionele schrijfmachines met display.

2. Voorts is deze afdeling niet van toepassing op arbeid waarbij een medewerker gewoonlijk minder dan twee uren per etmaal gebruik maakt van een beeldscherm.

Artikel 5.9 Risico-inventarisatie en -evaluatie

1. In de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in

artikel 5 van de wet, wordt specifiek aandacht besteed aan de gevaren voor het gezichtsvermogen en die van de fysieke en psychische belasting als gevolg van arbeid aan een beeldscherm.

2. Op basis van de uitkomsten van de in het eerste lid bedoelde risico-inventarisatie en -evaluatie worden doeltreffende maatregelen genomen om de desbetreffende gevaren te ondervangen, rekening houdend met de gevolgen van die gevaren en de onderlinge samenhang daartussen.

Artikel 5.10 Dagindeling van de arbeid

De arbeid aan een beeldscherm is zodanig georganiseerd dat deze arbeid telkens na ten hoogste twee achtereenvolgende uren wordt afgewisseld door andersoortige arbeid of door een rusttijd, zodanig dat de belasting van het verrichten van de arbeid aan een beeldscherm wordt verlicht.

Artikel 5.11 Maatregelen met betrekking tot de bescherming van de ogen en het gezichtsvermogen van de medewerker

1. Iedere medewerker die voor de eerste keer wordt belast met arbeid aan een beeldscherm wordt, in aanvulling op artikel 18 van de wet, in de gelegenheid gesteld om voor de aanvang van die arbeid en op gezette tijden daarna een passend onderzoek van de ogen en het gezichtsvermogen te ondergaan.

2. De medewerker wordt opnieuw in de gelegenheid gesteld een onderzoek als bedoeld in het eerste lid, te ondergaan, indien zich bij hem gezichtsstoornissen

voordoen die het gevolg kunnen zijn van het verrichten van arbeid aan een beeldscherm.

3. Indien de resultaten van het onderzoek, bedoeld in het eerste en het tweede lid, dit vereisen, wordt de betrokken medewerker in de gelegenheid gesteld een oftalmologisch (oogheelkundig) onderzoek te ondergaan.

4. Indien de resultaten van het onderzoek, bedoeld in het eerste tot en met het derde lid, dit vereisen en normale oogcorrectiemiddelen niet kunnen worden gebruikt, worden aan de betrokken medewerker speciale, met de desbetreffende arbeid verband houdende, oogcorrectiemiddelen verstrekt.

Artikel 5.12 Voorschriften voor de inrichting van de beeldschermwerkplek

Onverminderd artikel 5.4 worden bij ministeriële regeling nadere regels gesteld met betrekking tot de beeldschermwerkplek en de wisselwerking tussen de gebruikte apparatuur en de medewerkers.

Artikel 1.43 en 1.47 Plaatsonafhankelijke arbeid: werkplek

Indien de thuiswerker reeds uit eigen hoofde beschikt over een werkplek als bedoeld in de artikelen 5.4 en 5.12 behoeft deze niet alsnog ter beschikking te worden gesteld.

Artikel 6.1 Temperatuur

Rekening houdend met de aard van de werkzaamheden die door de medewerkers worden verricht en de fysieke belasting die daar het gevolg van is, veroorzaakt de

temperatuur op de arbeidsplaats geen schade aan de gezondheid van de medewerkers.

Indien door de temperatuur op de arbeidsplaats of door ongunstige weersomstandigheden toch schade aan de gezondheid van de medewerkers kan ontstaan, worden persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking gesteld. Indien de ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen schade aan de gezondheid niet kunnen voorkomen, wordt de duur van de arbeid in een zodanige mate beperkt of wordt de arbeid met een zodanige frequentie afgewisseld door een tijdelijk verblijf op een plaats waar een temperatuur heerst als bedoeld in het eerste lid, dat geen schade aan de gezondheid ontstaat:

1. Op de arbeidsplaats is voldoende niet verontreinigde lucht aanwezig.
2. Luchtverversingsinstallaties zijn altijd bedrijfsklaar.
3. Luchtverversingsinstallaties functioneren zodanig dat medewerkers niet aan hinderlijke tocht worden blootgesteld.
4. Luchtverversingsinstallaties zijn voorzien van een controlesysteem dat storingen in de installatie signaleert voor zover dat noodzakelijk is voor de gezondheid van de medewerkers.
5. Het eerste lid is niet van toepassing op arbeidsplaatsen in een gebouw als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder c, van de Woningwet.
6. Een arbeidsplaats in een gebouw als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder c, van de Woningwet wordt slechts gebruikt indien het gebouw voldoet aan de bij of krachtens het Bouwbesluit 2003 gegeven voorschriften met betrekking tot de van toepassing zijnde gebruiksfunctie in de zin van dat besluit.



Artikel 6.3 Daglicht en kunstlicht

1. Arbeidsplaatsen en verbindingswegen zijn zodanig verlicht, dat het aanwezige licht geen risico oplevert voor de veiligheid en gezondheid van medewerkers.
2. Op arbeidsplaatsen komt, voor zover mogelijk, voldoende daglicht binnen en zijn voldoende voorzieningen voor kunstverlichting aanwezig.
3. De voorzieningen voor kunstverlichting zijn zodanig aangebracht dat gevaar voor ongevallen is voorkomen.
4. De voor kunstlicht gebruikte kleur mag de waarneming van de veiligheids- en gezondheidssignalering, bepaald bij of krachtens afdeling 2 van hoofdstuk 8, niet wijzigen of beïnvloeden.

Artikel 6.4 Weren van zonlicht

In een besloten ruimte waar arbeid wordt verricht kan rechtstreeks invallend zonlicht worden geweerd.

Arboregeling

Artikel 5.1 Apparatuur en meubilair

Apparatuur en meubilair, in gebruik bij het verrichten van beeldschermwerk, voldoen in ieder geval aan de volgende voorschriften:

1. De tekens op het beeldscherm zijn voldoende scherp, duidelijk van vorm en voldoende groot, met voldoende afstand tussen de tekens en de regels.
2. Het beeld op het beeldscherm is stabiel.
3. De luminantie van of het contrast tussen de tekens en de achtergrond is gemakkelijk door de gebruiker bij te stellen.
4. Het beeldscherm is vrij te plaatsen en gemakkelijk verstelbaar en kantelbaar.
5. Het beeldscherm is vrij van voor de gebruiker hinderlijke glans en spiegelingen.
6. Het toetsenbord kan hellend worden geplaatst en vormt geen geheel met het beeldscherm.
7. Er is voor het toetsenbord voldoende ruimte voor handen en armen van de gebruiker.
8. Het toetsenbord heeft een mat oppervlak.
9. De indeling van het toetsenbord en de vorm van de toetsen zijn gericht op vergemakkelijking van het gebruik.
10. De symbolen op de toetsen zijn voldoende contrastrijk en vanuit een normale werkhouding voldoende leesbaar.
11. De werktafel of het werkvlak maakt een comfortabele houding van de gebruiker mogelijk en heeft een reflectiearm oppervlak, is voldoende groot en maakt een flexibele opstelling van beeldscherm, toetsenbord, documenten en accessoires mogelijk.

12. Een voor het werk noodzakelijke documenthouder is stabiel en regelbaar en zodanig geplaatst dat oncomfortabele hoofd- en oogbewegingen tot een minimum zijn beperkt.
13. De werkstoel is stabiel, heeft een in hoogte verstelbare zitting en een rugleuning, waarvan de hoogte en hellingshoek verstelbaar zijn en geeft de gebruiker bewegingsvrijheid en een comfortabele werkhouding.
14. Indien de gebruiker dat wenst wordt een voetensteun aangebracht.

Artikel 5.2. Inrichting van de beeldschermwerkplek

De omgeving waarin het beeldschermwerk wordt verricht en de inrichting van de beeldschermwerkplek voldoen in ieder geval aan de volgende voorschriften:

1. De verlichting van de werkruimte of de beeldschermwerkplek zorgt voor voldoende licht en een passend contrast tussen beeldscherm en omgeving, rekening houdende met de aard van het werk en de visuele behoeften van de gebruiker.
2. Mogelijke verblinding en hinderlijke reflecties op het beeldscherm of op apparaten door kunstmatige lichtbronnen zijn vermeden.
3. Er treden door raam- en andere openingen, wanden en apparaten geen directe verblinding en hinderlijke reflecties op het beeldscherm op.
4. De ramen zijn uitgerust met passende instelbare helderheidswering om de intensiteit van het licht dat op de beeldschermwerkplek valt te verminderen.
5. Het geluid dat de apparatuur voortbrengt veroorzaakt geen verstoring van de aandacht en het

gesproken woord.

6. De apparatuur brengt geen voor de medewerkers hinderlijke warmte voort.
7. De vochtigheidsgraad is steeds toereikend.

Artikel 5.3. Programmatuur

De programmatuur die wordt gebruikt bij het verrichten van beeldschermwerk voldoet in ieder geval aan de volgende voorschriften:

1. De programmatuur is aangepast aan de te verrichten taak.
2. De programmatuur is gemakkelijk te gebruiken en aan te passen aan het kennis- en ervaringsniveau van de gebruiker.
3. Er wordt zonder medeweten van de gebruiker geen gebruik gemaakt van een kwantitatief of kwalitatief controlemechanisme.
4. De systemen verschaffen de gebruiker gegevens over de werking ervan.
5. De systemen maken de informatie zichtbaar in een vorm en een tempo die zijn aangepast aan de gebruiker.
6. Bij de verwerking van informatie door de gebruiker worden de beginselen van de ergonomie toegepast

NPR 1813: Richtlijn voor kantoormeubelen en hun toepassing bij de inrichting van administratieve ruimten en kantoren:

Achtergrond: De eisen voor kantoormeubilair zijn vastgesteld in de Nederlandse Praktijk Richtlijn 1813 (NPR 1813). Deze geeft toelichting op en aanwijzingen voor het verantwoord gebruik van de:

- NEN-EN 1335: kantoormeubelen – kantoorstoelelen

- NEN-EN 527: kantoormeubelen – kantoortafels en -bureaus
- NEN 2441: ergonomische criteria voor zit-statafels
- NEN 2449: ergonomische criteria voor kantoorwerk-tafels

Eisen aan een ergonomische stoel:

- De zithoogte is verstelbaar van 41 tot 55 cm;
- De zitting is vlak, minimaal 40 cm breed en 44 cm diep en heeft een verstelbare hellingshoek van -7 tot 3 graden, vast te zetten op een hoek van -3 graden;
- De voor- en achterzijde van de zitting en de boven- en onderzijde van de rugleuning zijn afgerond.
- De zitdiepte is verstelbaar van 38 tot 48 cm;
- De voorzijde van de rugleuning is vloeiend, zonder knikken of hoeken met een horizontale straal van 40 cm of meer;
- De breedte van de rugleuning is minimaal 36 en maximaal 46 cm, de lengte minimaal 37 cm;
- De lendensteun is verstelbaar in hoogte: het middelpunt van de steun is tenminste verstelbaar tussen 17 en 23 cm boven de zitting;
- De armsteun heeft een verstelbare hoogte van 20 tot 30 cm en is minimaal 5 cm breed en 20 cm lang;
- De afstand tussen de armsteunen is instelbaar tussen 36 en 51 cm;
- De afstand van de voorzijde van de armsteun tot de voorzijde van de zitting is minimaal 20 cm;
- Het onderstel heeft 5 zwenkwielen en is draaibaar;
- De afstand tussen de draaias en de vloer is minimaal 2 cm;
- De stoel is veilig en stabiel en heeft geen scherpe of uitstekende delen.

Een kantoortafel die voldoet aan de volgende eisen:

- Het werkblad is minimaal 120 cm breed x 80 cm diep;
- De voorzijde heeft een (bijna) recht aanzitdeel van ten minste 65 cm breed;
- De hoogte is eenvoudig instelbaar tussen 62 en 85 cm (oudere tafels mogen instelbaar zijn tussen 62 en 82 cm);
- Het bovenblad is licht maar niet wit, krasvast en mat (niet spiegelen);
- Er is veel vrije knieruime onder de tafel: tenminste 65 cm diep;
- Bij de voeten is de vrije ruimte 80 cm diep;
- Het tafelblad is inclusief de draagconstructie aan de voorzijde niet dikker dan 5 cm;
- Een goed functionerend beeldscherm dat draaibaar, kantelbaar en in hoogte verstelbaar is en voldoende formaat heeft voor de afbeelding van de gelijktijdig benodigde informatie op het scherm;
- Goed functionerende (mini)toetsenbord en standaardmuis voor gegevensinvoer;
- Een voetensteunvlak als de medewerker dat wenst. De voetensteun is tenminste 30 x 40 cm groot en in hoogte en hellingshoek instelbaar.

Keuze van oplossingen

Werkgevers moeten zorgen voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden van medewerkers. De Arbo-wet verlangt dat de maatregelen in een bepaalde volgorde worden genomen, waarbij allereerst naar de bron van het probleem wordt gekeken. Dat wordt een arbeidshygiënische strategie genoemd.

Eerst de bron aanpakken

Werkgevers moeten volgens een arbeidshygiënische strategie de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen. De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van beheersmaatregelen voor risico's. Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit:

1. Bronmaatregelen – Een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen.
2. Collectieve maatregelen – Als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen.
3. Individuele maatregelen – Als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen.
4. Persoonlijke beschermingsmiddelen – Als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken.

Redelijkerwijs-principe

De maatregelen op de verschillende niveaus hebben nadrukkelijk een hiërarchische volgorde. De werkgever moet dus eerst de mogelijkheden op hoger niveau onderzoeken voordat besloten wordt tot maatregelen uit een lager niveau. Het is alleen toegestaan een niveau te verlagen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijs-principe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

Baliewerkplek

Op sommige reisondernemingen worden bezoekers ontvangen door een medewerk(st)er achter een balie. De belangrijkste werkzaamheden van een baliedewerk(st)er zijn: ontvangen van bezoekers, geven van informatie en doorverwijzen. Daarnaast verricht de baliedewerker vaak nog administratieve werkzaamheden.

Er zijn verschillende soorten balies: namelijk sta balies, zitbalies en een combinatie van beiden. Het is nodig dat de balie ergonomisch ingericht is. Anders kunnen er door een slechte werkhouding alsnog gezondheidsklachten ontstaan.

Voor wie?

Voor alle reisondernemingen waarbij bezoekers worden ontvangen aan een balie.

Normen

De baliewerkplek moet ergonomisch ingericht zijn. Ergonomie-eisen zijn er voor de verschillende soorten balies. Als een medewerker langer dan twee uur per dag beeldschermwerk verricht aan de balie, dan is de wet- en regelgeving voor beeldschermwerk van toepassing.

Tips

Voor medewerkers

- Probeer zoveel mogelijk te bewegen tussen het balie- en beeldschermwerk door. Door te bewegen zorg je dat je bloeddorstrooming weer goed op gang komt en voorkom je pijnklachten.

Voor leidinggevenden

- Vraag bij aanschaf van een nieuwe balie altijd naar de mening van je medewerkers. Zij zijn degene met de ervaring en zij moeten er straks mee werken. Door een eenvoudige proefopstelling van de balie in de praktijk uit te testen voordat je hem laat bouwen, kunnen problemen worden voorkomen.
- Laat je bij nieuwe ontwerpen of herontwerpen van bestaande balies adviseren door gespecialiseerde ergonomie adviseurs.
- Niet alle kantoorstoelen zijn geschikt voor baliewerk. Baliestoelen worden over het algemeen zwaarder belast. Let daarom goed op de stevigheid van de constructie en de duurzaamheid van de bekleding. Een baliestoel moet aan een aantal eisen voldoen.

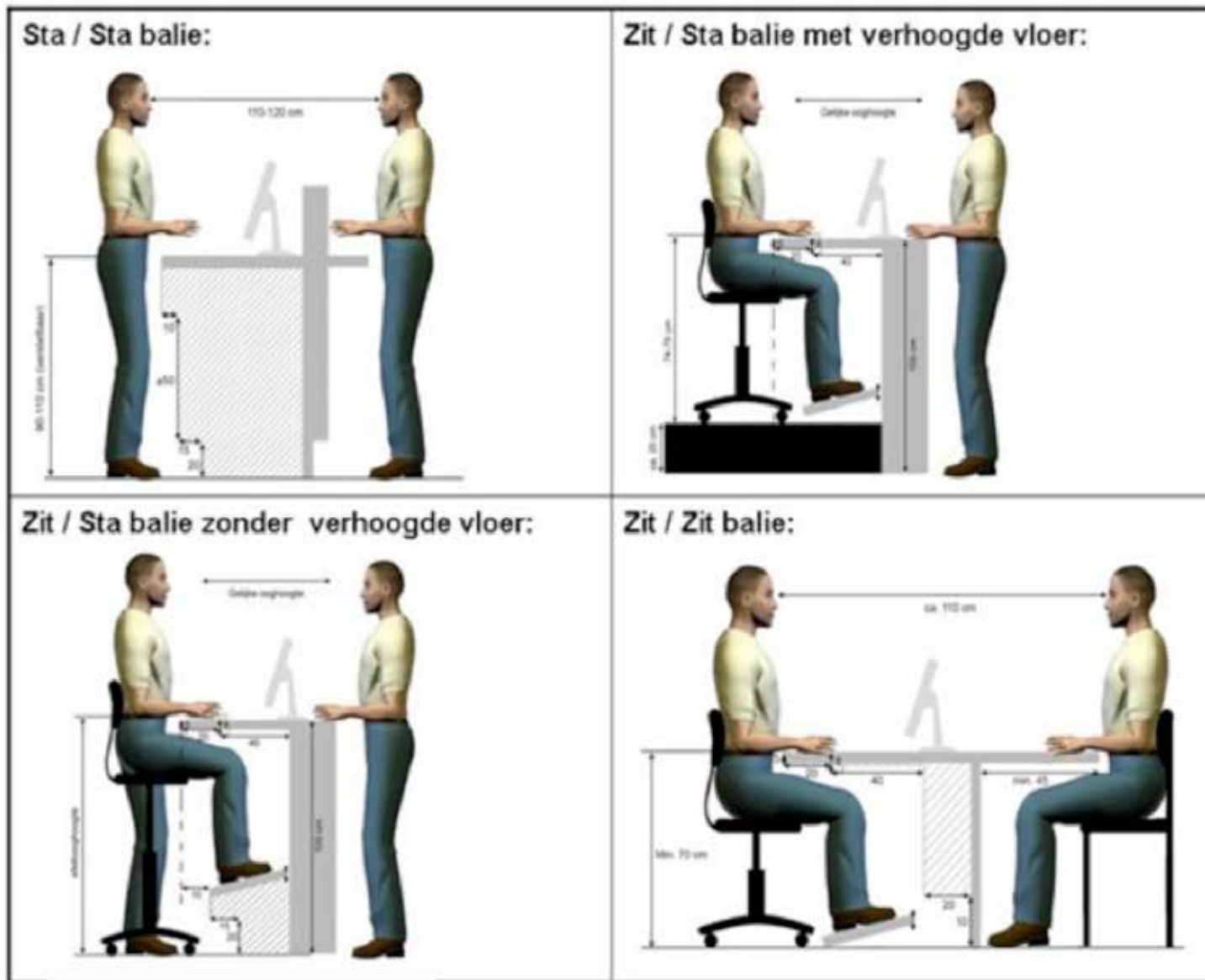
Meer weten?

Meer informatie over baliewerkplekken kun je vinden in:

- Arbo-Informatieblad nr. 51, Baliewerk, Sdu-uitgevers, Den Haag, 2008.
- Arbothemacahier 7: Baliewerk, www.sdu.nl

Wat levert het op?

Bij een goed ingerichte balie kunnen de medewerkers hun beeldschermwerk blijven doen terwijl zij de bezoeker te woord staan. Medewerkers kunnen op gelijke ooghoogte communiceren met de bezoekers en daarbij hun computer gebruiken. Een goed ingerichte balie vermindert het risico op RSI/KANS-klachten.



Beeldschermbril

Met het stijgen van de leeftijd vermindert het functioneren van de ooglens, waardoor je steeds meer moeite kunt krijgen met op korte afstand scherp stellen. Je kunt dan behoefte krijgen aan een aparte brilsterkte voor het werken met een beeldscherm: de beeldschermbril. Een leesbril is in dit geval niet voldoende, omdat een leesbril geschikt is voor een leesafstand van 30 – 35 cm, terwijl het beeldscherm normaal op 50 – 70 cm afstand staat. Met behulp van een oogonderzoek kun je dit laten vaststellen.

Voor wie?

Voor medewerkers die na oogonderzoek een beeldschermbril nodig blijken te hebben.

Normen

Bij een goede beeldschermbril is de sterkte van de glazen afgestemd op de kijkafstanden tot het werk. Uit oogonderzoek blijkt wat voor bril er nodig is. Volgens de Arbo-wet mag dit niet tot kosten voor de medewerker leiden. Een beeldschermbril moet daarom door de werkgever vergoed worden als de verzekering van de medewerker niet toereikend is.

Uw werkgever kan aanvullende voorwaarden stellen over bijvoorbeeld het privé gebruik van de bril, maximale montuurkosten, een terugbetalingsregeling wanneer je ontslag neemt of een door de werkgever aangewezen leverancier van de bril. Informeer bij je werkgever over de voorwaarden en condities.

Tips

Voor medewerkers

- Bij beginnende ouderdomsverziendheid is een eenvoudige leesbril met een volledig glas (geen "halve" glazen) met een sterkte van + 1 of + 1,5 vaak al goed.
- Ga voor het aanmeten van de bril altijd naar een professional, zodat je zeker weet dat de bril bij jouw ogen en werkafstand past.
- Let goed op de houding van je hoofd bij gebruik van een beeldschermbril. Het beeldscherm kan op de juiste ooghoogte geplaatst worden
- Let goed op de houding van je hoofd bij gebruik van leesbril of multifocale bril. Beweeg je hoofd niet omhoog om door het leesgedeelte te kijken, maar zet je beeldscherm wat lager, zodat je je hoofd recht kunt houden.
- Als een beeldschermbril niet nodig is, maar je wel moeite hebt met het lezen van kleine letters op het scherm, zijn er mogelijkheden om deze te vergroten:
 - Houdt tijdens het computeren de ctrl-knop ingedrukt en scroll vervolgens naar boven, of
 - Kies in het hoofdmenu 'beeld' en vervolgens 'tekeningrootte'. Kies 'groter' of 'extra groot' om de letters permanent te vergroten.

Voor leidinggevenden

- Sommige ziektekostenverzekeraars vergoeden bij een aanvullende verzekering de aanschaf van een beeldschermbril. Controleer dus even welke verzekering de medewerker heeft.
- De reisonderneming kan in het kader van een aantrekkelijk arbeidsvoorwaardenbeleid streven naar een snelle en laagdrempelige afhandeling van het aan-

schaffen van beeldschermbrillen. Maak daarom goede afspraken met een opticienketen.

- Spreek een maximumbedrag af voor de vergoeding van het montuur en de glazen van de bril. Informeer bij jouw werkgever naar de voorwaarden en condities.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Met een goede beeldschermbril kun je gemakkelijker van het scherm lezen, zal je minder snel fouten maken, word je minder snel moe en werk je in een betere werkhouding. Dit verkleint de kans op nekklachten, oogvermoeidheid, tranende ogen en hoofdpijn.

Gebruik van sneltoetsen

Sneltoetsen zijn combinaties van toetsen waarmee functies in de software geactiveerd worden. Het gebruik van sneltoetsen gaat vaak sneller dan werken met de muis. Je hoeft minder handelingen te verrichten. Bovendien is het minder belastend voor je polsen en armen om sneltoetsen te gebruiken. Bij het gebruiken van de muis houd je je armen en polsen namelijk gemakkelijk in een verkeerde houding. Veel sneltoetsen zijn eenvoudig te onthouden. Je kunt er vandaag mee beginnen! Voordat je sneltoetsen activeert vraag eerst of dit ook zonder risico's voor de werking van de (klant-eigen) software kan. Doe dit dus altijd in overleg vooraf met de leidinggevende.

Voor wie?

Voor iedereen die veel met de muis werkt.

Normen

Software moet bij het werk passen dat ermee gedaan wordt. Ook moet de software gemakkelijk te gebruiken zijn en aangepast kunnen worden aan de kennis en ervaring van de gebruiker.

Tips

Voor medewerkers

- Maak zelf een kort lijstje van de meest gebruikte functies en hun sneltoetsen. Plaats dit lijstje op een prominente plaats, bijvoorbeeld aan je beeldscherm of op je documenthouder. Maak er een gewoonte van deze altijd te gebruiken. Zodra gebruik van deze sneltoetsen gewoonte is, vervang je dit lijstje door een

nieuw lijstje met andere sneltoetsen.

- Je kunt ook zelf sneltoetsen programmeren van veel gebruikte symbolen.
- Vraag de preventiemedewerker 'beeldschermwerk' of een ervaren collega om mee te kijken en je tips te geven over het gebruik van de sneltoetsen.

Voor leidinggevenden

- Geef je medewerkers informatie over de meest gebruikte sneltoetsen. Stel een lijst op met sneltoets-combinaties.
- Verwacht niet dat je medewerkers de sneltoetsen direct toepassen. Geef ze de tijd om er aan te wennen en stimuleer hen in het gebruik ervan. Gebruik zelf ook sneltoetsen.
- Zorg ervoor dat de preventiemedewerker beeldschermwerk de sneltoetsen goed beheerst, zodat hij/zij de medewerkers hierin kan begeleiden.
- Overweeg de aanschaf van 'moderne muizen': er zijn muizen die een sneltoets hebben voor het per pagina scrollen door documenten en voor het aansturen van de startpagina.
- Als je organisatiespecifieke software gebruikt, ga dan na welke sneltoetsen gebruikt kunnen worden. Maak hier een lijst van en verspreid die onder de gebruikers.

Meer weten?

Naast de algemene lijst met sneltoetsen zijn er lijsten die geschikt zijn voor specifiek gebruik. Ze zijn beschikbaar op internet:

- Sneltoetsen voor MS Windows.
- Sneltoetsen voor Mac.

- Sneltoetsen voor beeldschermgebruikers met een visuele handicap.
- Je kunt de sneltoetsen leren door de lijst vaak te bekijken en de sneltoetsen bewust te gebruiken. Het snelst leer je ze door een groepstraining op de werkplek te volgen. Een online-training heeft als voordeel dat je het op een eigen gekozen moment kan volgen.

Wat levert het op?

Als je met sneltoetsen werkt, werk je sneller dan met de muis. Daarnaast is het fysiek minder belastend. Je wint er dus tijd mee en de kans op RSI/KANS-klachten wordt kleiner.

Het onder de knie krijgen van de sneltoetsen kost wat tijd, bij de een meer dan bij de ander. Deze tijdsinvestering is echter snel terugverdiend.

Handleiding werkplekinstelling

Een ergonomisch ingerichte werkplek is de basis voor gezond beeldschermwerk. De plaats en instelmogelijkheden van je bureaustoel, beeldscherm, toetsenbord en documenthouder zijn groot. Daarom is het nuttig om stap voor stap de handleiding te gebruiken bij het instellen van je werkplek. De handleiding legt met behulp van tekeningen uit hoe je dit precies kunt doen. In hoofdstuk 6 Handleiding werkplekinstellingen staan de beschrijvingen. Volg de stappen om je werkplek goed in te stellen:

- Instellen van de bureaustoel.;
- Instellen van het bureau;
- Opstellen van invoermiddelen (bijv. muis en toetsenbord);
- Opstellen van beeldscherm(en)
- Overige(n).

Voor wie?

Voor iedereen die bij een reisonderneming werkt en met een beeldscherm werkt.

Normen

Medewerkers moeten voorgelicht worden over de risico's van hun werk en de maatregelen die genomen zijn om die risico's tegen te gaan.

Tips

Voor medewerkers

- Lukt het je even niet om je werkplek in te stellen zoals jij het wil? Neem dan, in overleg met je leidinggevende, contact op met de preventiemedewerker 'beeldschermwerk' of een Arbo adviseur.

- Neem de moeite om je werkplek goed in te stellen, juist ook op een wisselwerkplek. Het kost minder tijd dan je denkt en je zult er profijt van hebben: je lichaam wordt minder moe van je werk en je hebt minder kans op klachten.

Voor leidinggevenden

- Breng de handleiding onder de aandacht van je medewerkers.
- Besteed extra aandacht aan nieuwe medewerkers. Leer hen meteen om hun werkplek goed in te stellen, voordat ze gewend raken aan hun eigen manier van werken.
- Een deskundige medewerker zou als preventiemedewerker de medewerkers kunnen helpen bij het juist instellen van de werkplek.
- Geef zelf het goede voorbeeld door de eigen werkplek ook goed in te stellen.

Meer weten?

- De handleiding werkplekinstelling helpt je bij het instellen van jouw beeldschermwerkplek.
- Lees aan welke eisen je meubilair (bureaustoel en werktafel) moet voldoen.
- In een werkplekpaspoort worden alle belangrijke maten van de werkplek per medewerker ingevuld.
- Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Met deze handleiding kun je zelf je werkplek goed instellen. Een goed ingestelde werkplek betekent werken in een gezonde werkhouding. Hierdoor is er minder kans op verzuim door RSI/KANS-klachten.

Inkoop kantoormeubilair

Een ergonomisch ingerichte werkplek vormt een goede basis voor gezond beeldschermwerk. Bij het inkopen van nieuw kantoormeubilair is het dan ook nodig om op de ergonomische eigenschappen ervan te letten. Het gaat dan om een goede bureaustoel, werktafel, apparatuur en accessoires.

Voor wie?

Voor elke reisonderneming om bij de inkoop een goede basis voor gezond beeldschermwerk te leggen.

Normen

Een beeldschermwerkplek moet ergonomisch zijn ingericht. Ergonomische eisen voor de werkplek zijn er ten aanzien van de stoel, kantoortafel, beeldscherm, toetsenbord, muis en voetensteunvlak.

Tips

Voor medewerkers

- Heb je vragen over het instellen van je werkplek of heb je lichamelijke klachten? Schakel in overleg met de leidinggevende de hulp in van de Arbo adviseur of de preventiemedewerker 'beeldschermwerk'. Kijk ook eens naar de handleiding werkplekinstelling.

Voor leidinggevenden

- Kies samen met (een vertegenwoordiging van) de medewerkers en/of de preventiemedewerker welk kantoormeubilair jullie gaan gebruiken. Maak wel een voorselectie op basis van de ergonomische normen, zodat je niet uit tientallen stoelen of tafels moet kie-

zen, maar uit twee of drie verschillende typen.

- Vraag vooraf aan de leverancier aan welke ergonomische normen het meubilair voldoet. Professioneel meubilair voldoet meestal aan de ergonomische normen.
- Vraag om een proefplaatsing van nieuw aan te schaffen bureaustoelen. Let tijdens de proefplaatsing ook op het gebruiksgemak: als je voor diverse aanpassingen, zoals bijvoorbeeld het verstellen van de arMLEUNINGEN in de breedte, steeds iemand van de technische dienst of van buiten moet laten komen is dat erg onhandig.
- Zorg dat (nieuwe) medewerkers voorlichting krijgen van bijvoorbeeld een ergonoom, de leverancier, Arbo adviseur of preventiemedewerker op welke wijze de kantoorwerkplek goed wordt ingesteld en het best kan worden gebruikt.
- Bij gebruik van wisselwerkplekken en laptopcomputers gelden bijzondere wensen ten aanzien van verstelbaarheid. Zie wisselwerkplek en werken met een laptop.
- Als speciale hulpmiddelen (aangepaste muis, rolbal of trillemuis, tablet of pen, gesplitst toetsenbord etc.) of een aangepaste werkplek nodig zijn, kun je dit het beste door een ergonoom of Arbo adviseur laten beoordelen. Dat voorkomt onnodige en verkeerde aanschaf van hulpmiddelen.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Met een ergonomische werkplek is een gezonde werkhouding voor beeldschermwerk mogelijk. Daardoor is er minder kans op klachten aan rug, nek, schouder, arm, pols en hand. Ergonomisch kantoormeubilair lijkt bij de aanschaf wellicht duurder, maar het is beter om meteen goede producten kopen dan om later voor extra (nieuw) meubilair en verzuimkosten te betalen.

Oogonderzoek

Merk je dat je de letters op je beeldscherm niet goed kunt zien? Hang je steeds verder voorover om de tekst maar te kunnen lezen? En zijn je ogen na een werkdag vermoeid, tranend of prikkelend? Uit onderzoek blijkt gelukkig dat je ogen hier niet van achteruit gaan. Toch kan een oogonderzoek noodzakelijk zijn om na te gaan of je wel goed op beeldschermafstand kan zien. Want oogklachten zijn natuurlijk vervelend. Bovendien is goed zien nodig om je werk goed uit te voeren, zeker als je met het opmaken van veel kleine letters en kleuren bezig bent.

Voor wie?

Vooraf voor medewerkers die niet goed op het beeldscherm kunnen zien of oogklachten krijgen bij het beeldschermwerk. Ook belangrijk voor nieuwe medewerkers en periodiek voor alle medewerkers (boven de leeftijd van 40 jaar). Na een werkplekonderzoek volgt zo nodig een oogonderzoek bij een bedrijfsarts of opticien. Deze stelt vast of er een zogenaamde beeldschermbril nodig is of dat extra onderzoek bij een oogarts wenselijk is.

Normen

Oogonderzoek is een recht van nieuwe medewerkers die nog niet eerder met een beeldscherm gewerkt hebben en van medewerkers die klachten hebben. Sowieso hebben medewerkers het recht om periodiek een oogonderzoek te ondergaan. Hoe vaak 'periodiek' (bijvoorbeeld 1 x per 2 jaar) is wordt binnen de reisondernemingen afgesproken met de medewerkersver-

tegenwoordiging. Neem dus eerst contact op met je leidinggevende en vraag naar de regeling voor jouw organisatie voor het aanvragen van een oogonderzoek. Een passend oogonderzoek omvat minimaal een:

- Anamnese;
- Gezichtsscherptemeting;
- Accommodatiemeting;
- Beoordeling van de werkplek.

Tips

Voor medewerkers

- Loop niet te lang door met oogklachten: laat je ogen controleren of meten als je snel vermoeid bent door het kijken op het beeldscherm of klachten krijgt als tranende of prikkelende ogen. Voor je het weet ga je krampachtig zitten om je beeldscherm goed te lezen. Dit kan als het langer duurt tot RSI/KANS-klachten leiden.
- Je kunt ook oogklachten krijgen doordat je beeldscherm niet goed is opgesteld of door slechte verlichting. Kijk dus ook eens bij Handleiding werkplekinstelling en verlichting.
- Heb je een gewone dubbelfocusbril? Merk je dat je je hoofd naar achteren moet trekken om het beeldscherm goed te kunnen lezen? Dat kan snel klachten geven, ook voor jou is een oogonderzoek aan te bevelen!

Voor leidinggevenden

- Hoe groter je reisonderneming, hoe handiger om vooraf goede afspraken te maken met de bedrijfsarts of een opticien(keten) met filialen in de nabijheid van de vestigingsplaats van je reisonderneming. Deze

afspraken kunnen ook over het oogonderzoek en de eventuele beeldschermbril gaan.

- Zorg dat je medewerkers op hun beeldscherm goed kunnen zien, is een preventieve maatregel om te voorkomen dat ze krampachtig gaan zitten en op den duur RSI/KANS-klachten krijgen.

Meer weten?

- Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.
- Richtlijn Handelen van de bedrijfsarts bij het oogonderzoek bij beeldschermwerkers, NVAB, Utrecht, 2001

Wat levert het op?

Een oogonderzoek kan uitgevoerd worden door een opticien of bedrijfsarts. In gecompliceerdere gevallen verwijzen deze door naar een oogarts. De werkgever kan hier een regeling voor getroffen hebben met de arbodienst of de bedrijfsarts. Informeer dus altijd eerst naar de bestaande regelingen.

Een goede beeldschermbril verkleint de kans op nekklachten, vermoeide en tranende ogen en hoofdpijn. Wanneer de medewerkers goed het scherm kunnen zien, maken zij minder fouten. Bij periodiek oogonderzoek wordt een dossier met gegevens opgebouwd, zodat een onrustig beeld van achteruitgang en overige oorzaken van oogklachten vroegtijdig kunnen worden opgespoord.

Preventiemedewerker 'Beeldschermwerk'

Je kunt één of meer medewerkers laten opleiden tot preventiemedewerker 'beeldschermwerk'. Kies hier een medewerker voor die interesse in het onderwerp heeft. Een preventiemedewerker is een medewerker die zijn collega's advies geeft over de werkplekinstelling, werkhouding en hulpmiddelen.

Een interne preventiemedewerker is dichtbij en gemakkelijk toegankelijk voor vragen en advies. Daardoor kunnen problemen snel opgelost worden. En bovendien is een preventiemedewerker verplicht en belangrijk om RSI/KANS-klachten te voorkomen.

Voor wie?

Voor kleine en grote reisondernemingen. Kleine reisondernemingen kunnen één preventiemedewerker laten opleiden, die ook weet hoe om te gaan met beeldschermwerk. Voor grote reisondernemingen loont het zelfs om meerdere preventiemedewerkers op te laten leiden, ieder met kennis van een deelgebied (bijv. voorlichting, instellen werkplek etc.). Daarmee zorg je dat een preventiemedewerker regelmatig met het onderwerp bezig is zonder dat het een dagtaak wordt. Preventiemedewerker 'beeldschermwerk' ben je naast je normale functie.

Normen

Volgens de Arbo-wet moet iedere werkgever één of meerdere medewerkers aanwijzen als preventiemedewerker. Bij bedrijven met minder dan 25 medewerkers mag de werkgever deze rol zelf vervullen.

De preventiemedewerker draagt zorg voor de alledaagse veiligheid en gezondheid van medewerkers.

Dit houdt in dat de preventiemedewerker in ieder geval:

- Meewerkt aan het opstellen van de risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E);
- Maatregelen uitvoert om de gezondheid en veiligheid van medewerkers te bevorderen, waaronder voorlichting en uitvoeren van het plan van aanpak;
- De personeelsvertegenwoordiging of andere medewerkers adviseert over gezond werken.

Tips

Voor medewerkers

- Ga bij HR of je leidinggevende na wie in jouw organisatie de preventiemedewerker is. De preventiemedewerker beeldschermwerk is een gespecialiseerde preventiemedewerker die daar een cursus voor heeft gevolgd. Daarom kan je hem of haar gemakkelijk en snel raadplegen. Schakel hem of haar in als je vragen hebt over gezond beeldschermwerk of als je (beginnen-de) klachten hebt. Voorkomen is beter dan genezen!

Voor leidinggevenden

- Voer werkplekaanpassingen snel uit en schaf de hulpmiddelen die de preventiemedewerker beeldschermwerk aanraadt snel aan. Zo voorkom je een toename of verergering van de klachten bij de medewerkers.
- Check of je medewerkers de adviezen van de preventiemedewerker naleven.
- Maak vooraf goede afspraken met de preventiemedewerker over de tijdsbesteding, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Dit voorkomt misverstanden in de toekomst.

- Maak intern bekend dat er een preventiemedewerker is en waarvoor je hem of haar kunt raadplegen.

Meer weten?

- De cursus preventiemedewerker is bedoeld voor medewerkers die hun collega's actief willen voorlichten, instrueren en adviseren.
- In de wet staat geen omschrijving van het minimale deskundigheidsniveau dat een preventiemedewerker moet hebben. Om wat meer houvast te hebben tijdens het uitvoeren van je taken als preventiemedewerker, heeft het Expertisecentrum Participatie (STECR) een leidraad ontwikkeld waarin de taken en het deskundigheidsniveau van preventiemedewerkers worden besproken.

Wat levert het op?

De preventiemedewerker verzorgt de voorlichting aan nieuwe medewerkers, helpt met de werkplekinstelling en pakt klachten bij medewerkers aan voordat ze ernstig kunnen worden. Daarmee voorkomt de preventiemedewerker in veel gevallen ziekteverzuim. Bovendien voert de preventiemedewerker werkplekonderzoeken uit waar voorheen kosten voor de arbodienst aan verbonden waren. De investering van de opleiding verdient de preventiemedewerker dus snel terug.



Voorlichting instellen beeldschermwerkplek

Een goed ergonomisch ingerichte beeldschermwerkplek is een noodzakelijke voorwaarde om gezond te werken. Die werkplek behoor je dan ook goed te gebruiken, anders heeft de goede werkplek geen zin. Door voorlichting en training kun je leren hoe je je werkplek, het meubilair en alle hulpmiddelen het best kan instellen en gebruiken. Ook leer je waarom het goed instellen van je werkplek belangrijk is voor je gezondheid.

Voor wie?

Voor bedrijven en leidinggevenden om hun medewerkers te leren zo gezond mogelijk met een beeldscherm te werken. De voorlichting en trainingen zijn op verschillende manieren uit te voeren:

- Groepsvoorlichting: via een presentatie of demonstratie leren medewerkers hoe zij de werkplek kunnen inrichten, instellen en gebruiken.
- Individuele voorlichting: een preventiemedewerker bezoekt de medewerker en geeft ter plekke voorlichting en helpt de medewerkers hun werkplek optimaal in te stellen.

Een combinatie van beide manieren is uiteraard ook mogelijk.

Normen

Medewerkers moeten worden voorgelicht over de risico's van hun werk en de maatregelen die genomen zijn om die risico's tegen te gaan.

- Arbo-wet : Artikel 8 Voorlichting en onderricht

Tips

Voor medewerkers

- Neem actief deel aan de voorlichting: je krijgt hier tips die je helpen om gezond te werken!
- Pas de adviezen toe, juist ook als je het druk hebt, want dan is het risico op klachten het grootst.

Voor leidinggevenden

- Besteed extra aandacht aan nieuwe medewerkers. Leg hen snel na aanvang van hun werk uit hoe ze hun beeldschermwerk gezond kunnen uitvoeren. Zo voorkom je dat ze zichzelf ongezonde gewoontes aanleren.
- Geef persoonlijke aandacht aan medewerkers die klachten hebben. Als een andere werkhouding en pauzes nemen niet op korte termijn helpen, ga dan zo snel mogelijk naar een deskundige, bijvoorbeeld de bedrijfsarts. Hoe eerder, hoe beter, om ernstige klachten en verzuim te voorkomen.
- Geef nieuwe medewerkers direct na indiensttreding en bestaande medewerkers periodiek (bijvoorbeeld 1 x per 2 jaar) voorlichting om het onderwerp levendig te houden.

Meer weten?

- Gebruik bij je voorbereiding van de voorlichting de criteria en onderwerpen voor een goede voorlichting.
- Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Voorlichting en trainingen aanbieden heeft als voordeel dat de medewerkers de risico's van het beeldschermwerk leren kennen en weten hoe ze die kunnen beperken. Het gedrag van medewerkers ten aanzien van de werktechniek en werkhouding verbetert en dit geeft minder kans op gezondheidsklachten.

Werken met een laptop

Binnen de reisbranche kan met laptopcomputers worden gewerkt. Dat is voor het werken onderweg erg handig. Maar als je er op kantoor of thuis meer dan twee uur per dag mee werkt, loop je al snel het risico op gezondheidsklachten.

Een laptop is voor je lichaam te klein (en vooral het feit dat het toetsenbord en het beeldscherm aan elkaar vastzitten is erg ongunstig), waardoor je er in een verkeerde houding aan werkt. Je schouders zijn gespannen om het toetsenbord goed te bedienen, de bediening van de cursor met het touchpad is erg inspannend voor je hand en je nek is sterk gebogen om goed op het beeldscherm te kunnen kijken.

Met enkele hulpmiddelen kan je in een goede werkhouding aan de laptop werken. Dit zijn:

- Een dockingstation met een beeldscherm, toetsenbord en muis, of;
- Een laptopstandaard en een los aan te sluiten toetsenbord en muis. Een laptopstandaard, in hoogte verstelbaar, helpt om het beeldscherm van de laptop op de juiste kijkhoogte te plaatsen.
- Eventueel een lichtgewicht en opvouwbaar laptopstandaard in combinatie met een mini-toetsenbord voor de flexplek.

Voor wie?

Voor wie meer dan twee uur per dag met een laptop werkt op kantoor of thuis.

Normen

Als je meer dan twee uur per dag met een laptop werkt, moet je je laptop-werkplek ergonomisch verantwoord inrichten.

Tips

Voor medewerkers

- Weet je niet hoe je je laptop-werkplek hoort in te stellen? Vraag het aan je leidinggevende, de preventiemedewerker of een Arbo adviseur.
- Neem even de tijd om voor je je laptop aanzet je werkplek goed in te stellen.

Voor leidinggevenden

- Er zijn lichte opklapbare laptopstandaards en kleine toetsenborden die gemakkelijk kunnen worden meegenomen. Dit is handig als de laptop op meerdere plekken wordt gebruikt.
- Er zijn laptopstandaards die ook als documenthouder gebruikt kunnen worden. Dit is ideaal als er bij het beeldschermwerk geregeld documenten worden gebruikt.
- Kies voor een minitoetsenbord zonder numeriek deel als er niet vaak met cijfers gewerkt wordt. De muis past vlak naast dit extra kleine toetsenbord, wat goed is om RSI te voorkomen.
- Gebruik een draadloos aan te sluiten toetsenbord en muis in plaats van exemplaren die met een USB-stekker aangesloten moeten worden.
- Geef als leidinggevende het goede voorbeeld door de hulpmiddelen zelf ook bij je laptop te gebruiken

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Door gebruik te maken van de hulpmiddelen kun je in een gezonde houding aan de laptop werken. Dit is een randvoorwaarde om RSI -klachten te voorkomen. Door minder klachten ben je productiever en vermindering van RSI-klachten betekent minder verzuim. Hierdoor mag de tijdsduur van laptopgebruik toenemen.

Werken met meerdere beeldschermen

Als medewerker van een reisonderneming werk je soms op meer dan één beeldscherm tegelijk. Bij het werken met meerdere beeldschermen, kun je je overzicht vergroten, doordat je meerdere documenten naast elkaar kunt openen. Voordeel hiervan is dat je minder met de muis hoeft te klikken.

Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om je bedienelementen op een ander beeldscherm te plaatsen dan je contactgegevens. Je kunt beide monitoren bedienen met één muis en één toetsenbord.

Een voorwaarde voor een goed overzicht op je beeldschermen en comfortabel werken is dat deze goed zijn ingesteld.

Voor wie?

Voor iedereen die met meer dan één beeldscherm werkt.

Normen

Voor het werken met meerdere beeldschermen is geen aanvullende wet- en regelgeving van toepassing. De gangbare wet- en regelgeving voor beeldschermwerkplekken is van toepassing.

Tips

Voor medewerkers

- Stel je beeldschermwerkplek goed in. Besteed hierbij extra aandacht aan je beeldschermen.
- De bovenrand van de beeldschermen moet zich ongeveer op ooghoogte bevinden.
- Kijkafstand vanaf de rand van het werkblad tot het scherm is 70 - 95 cm. voor een 19 inch scherm of

groter. Dichterbij plaatsen van de beeldschermen beperkt het overzicht.

- Om ervoor te zorgen dat je zoveel mogelijk recht voor de beeldschermen kan werken, is een kromming van de voorzijde van het werkblad gewenst.
- De beeldschermen kun je het beste (zo dicht mogelijk) tegen elkaar plaatsen en niet op elkaar stapelen.
- Stel de beeldschermen hetzelfde in (hoogte, scherminstellingen, resolutie en kleur).
- Maak onderscheid tussen primaire (hoofd-) en secundaire (bij-) monitoren. Plaats de primaire monitoren recht voor je en de secundaire monitoren aan de zijkanten daarvan.

Voor leidinggevenden

- Afhankelijk van de benodigde ruimte kan er gekozen worden één groot breedbeeldbeeldscherm of, wanneer er nog meer ruimte voor werkbladen nodig is, voor twee standaard beeldschermen naast elkaar.
- Door het werken met meerdere (niet goed ingestelde) beeldschermen kan het overzicht snel verloren gaan en bovendien loopt de medewerker meer risico op vermoeidheid van de ogen. Daarom is het belangrijk de werkplek goed in te richten, met extra aandacht voor de plaatsing van de beeldschermen.
- Vraag de preventiemedewerker of Arbo adviseur om de werkplek zo goed mogelijk in te stellen als een medewerker met meerdere beeldschermen wil werken.
- Hou bij de inkoop rekening met de verstelbaarheid van de monitoren.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Doordat je tegelijkertijd meer informatie in beeld kunt hebben, hoeft je minder heen-en-weer te klikken tussen de verschillende documenten. Dit verhoogt de productiviteit en verlaagt het risico op RSI klachten.

Flexplek

Op sommige reisondernemingen hebben niet alle medewerkers een eigen werkplek. Wie op kantoor komt gebruikt dan een vrije werkplek. Het is dan nodig om deze werkplek goed in te stellen op basis van lichaamsmaten, soort werk en eigen wensen. Door je werkplek goed in te stellen, kun je klachten voorkomen! Een vaste werkplek hoeft je maar een enkele keer in te stellen. Bij een flexplek doe je dit elke werkdag.

Voor wie?

Voor wie samen met andere medewerkers van dezelfde beeldschermwerkplek gebruik maakt.

Normen

De flexplek moet ergonomisch ingericht zijn. Ergonomische eisen voor de werkplek zijn er ten aanzien van de bureaustoel, kantoortafel, beeldscherm, toetsenbord, muis en (eventuele) voetensteun. Vanwege het vele wisselen is het handig als de instellingen gemakkelijk aan te passen zijn.

Tips

Voor medewerkers

- Maak van het instellen van de werkplek aan het begin van de dag een gewoonte. Als je in een nieuwe auto stapt check je ook of je goed bij de pedalen kunt en check je het zicht van de spiegels.
- Maak de instelmogelijkheden je goed eigen zodat het instellen van de bureaustoel en het bureau na verloop van tijd een fluitje van een cent wordt.
- Zorg dat je altijd weet wat de voor jou meest geschikte werkhoogte is, zodat je die direct goed kan instellen.

- Laat aan het eind van je werk de werkplek opgeruimd achter, zodat de volgende medewerker ook meteen de werkhoogte kan instellen en niet eerst hoeft schoon te maken.

Voor leidinggevenden

- Zorg dat al je medewerkers goed zijn voorgelicht over de flexplek en hoe deze dient te worden ingesteld.
- Zorg voor extra onderhoud (schoonmaak en technisch) dat nodig is vanwege het intensieve gebruik van de werkplek.
- Bied de medewerkers die van de flexplek gebruik maken een verrijdbare opbergmogelijkheid voor documenten en persoonlijke spullen of zorg voor kasten vlak bij de flexplek.
- Zorg ervoor dat duidelijk en makkelijk regelbaar is wie wanneer van de flexplek gebruik maakt en dat de medewerkers de flexplek weer opgeruimd achterlaten.
- Hou bij de inkoop rekening met het bedieningsgemak van de instelmogelijkheden.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Aan een goed ingestelde wisselwerkplek kan je in een gezonde werkhouding je beeldschermwerk doen. Daardoor loop je minder kans op gezondheidsklachten bij langdurig werken aan de computer. Door de hogere bezettingsgraad zijn wisselwerkplekken in het gebruik goedkoper dan gewone werkplekken. Het inrichten van wisselwerkplekken op het gebied van ICT, telefonie, meubilair en eventueel verbouwingen brengt wel kosten met zich mee.

Binnen de reisbranche wordt plaatsonafhankelijke arbeid, zoals bijvoorbeeld thuiswerken, door zowel werkgevers als sociale partners, gestimuleerd. Er is alleen nog weinig bekend over de arbeidsomstandigheden van de plaatsonafhankelijke werker en thuiswerker. Want hoe zit het nu eigenlijk met de faciliteiten die je nodig hebt? En wie is er eigenlijk verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden bij beeldschermwerk buiten het kantoor?

De verantwoordelijkheden voor de werkplek, staan beschreven in de oplossing Inrichten thuiswerkplek. De overige verantwoordelijkheden vind je hieronder.

Voor wie?

Voor iedereen die plaatsonafhankelijk, bijvoorbeeld thuis meer dan twee uur per dag achter de computer werkt.

Normen

Als een medewerker op een andere plaats dan op kantoor meer dan twee uur per dag beeldschermwerk verricht, dan wordt de deze medewerker volgens de wet als beeldschermwerker behandeld. De werkgever moet er voor zorgen dat deze beeldschermwerker zijn werk veilig en gezond kan uitvoeren.

Tips

Voor medewerkers

- Maak met je leidinggevende afspraken over plaatsonafhankelijk werken. Wanneer moet je bereikbaar zijn? Zijn alle faciliteiten aanwezig om goed en gezond je werk te kunnen doen? Wat wordt er van je verwacht?

- Probeer op werkdagen buiten kantoor het dagritme erin te houden. Oftewel: begin op een bepaalde tijd, houd regelmatig pauze. Hoe meer ritme je hebt, hoe beter het plaatsonafhankelijk werken zal functioneren.
- Maak een reële planning voor jezelf. Wat wil je op een dag doen en wat is haalbaar?

Voor leidinggevenden

- Overleg met de werknemer welke faciliteiten nodig zijn om buiten kantoor en thuis beeldschermwerk te verrichten. Heeft de werknemer op die werkplek voldoende licht om altijd goed te kunnen werken? Heeft de medewerker een goed ingerichte thuiswerkplek?
- Vraag aan de medewerker ook hoe de overige voorzieningen zijn geregeld: zijn de kabels goed weggewerkt, is de apparatuur beveiligd? Is er een rustige werkplek, voldoende afgezonderd van -bij thuiswerken- de huiselijke omstandigheden?
- Geef medewerkers een voorlichting over de risico's verbonden aan plaatsonafhankelijk beeldschermwerk en werkhouding.
- Maak goede afspraken en leg afspraken met de medewerker vast in een (thuiswerk)overeenkomst. Je kunt daarin de wederzijdse rechten en plichten van de werkgever en werknemer vastleggen. Laat de volgende onderwerpen hierin aan bod komen:
 - Voorlichting over mogelijke risico's;
 - Voorschriften waaraan beeldschermwerk moet voldoen;
 - De inrichting van de werkplek;
 - Een verklaring waarin de werknemer aangeeft dat de beeldschermwerk buiten kantoor voldoet aan de arbo-eisen.

Meer weten?

Op de website van de rijksoverheid vind je meer informatie over thuiswerken: <http://www.rijks-overheid.nl/onderwerpen/arbeidsomstandigheden/vraag-en-antwoord/welke-arboregels-gelden-voor-mij-als-thuiswerker-of-telewerker.html>.

Wat levert het op?

Plaatsonafhankelijk werken, zoals thuiswerken kan verschillende voordelen hebben, zoals voorkomen van lange reistijden, meer geconcentreerd kunnen werken, een betere afstemming tussen werk en privé en een hogere arbeidsmotivatie.



Daglicht op de werkplek

Daglicht en uitzicht zijn noodzakelijk om prettig en gezond te werken. Wie voor mogelijkheden tot uitzicht en daglicht via dak- of ramen in de kantoorruimte zorgt, draagt bij aan de zorg voor goede arbeidsomstandigheden.

Voor wie?

Voor de reisonderneming is het nuttig om preventief of vanwege klachten naar de mogelijkheden tot daglicht en uitzicht te kijken. Daglichttoetreding is volgens het Bouwbesluit verplicht, een nieuw gebouw zal dus automatisch voldoen aan voorschriften voor daglicht. In bestaande gebouwen zal men bij klachten van medewerkers een onderzoek en meting kunnen uitvoeren.

Normen

De verlichting moet voor voldoende licht en een passend contrast tussen beeldscherm en omgeving zorgen. De verlichting moet passen bij het werk en bij de medewerkers. Oudere medewerkers hebben bijvoorbeeld meer licht nodig dan jongere. Ook moet hinderlijke spiegeling en verblinding zijn voorkomen. Er is voldoende daglichttoetreding als het percentage glas (gezaamenlijk oppervlak daglichtopeningen) tenminste 5% en bij voorkeur 20 tot 40% van het vloeroppervlakte van de werkruimte bedraagt.

De aanbevolen verlichtingssterkte (de combinatie van daglicht en kunstmatige verlichting) voor een kantoorruimte ligt tussen de 300 en 500 lux. Voor andere werkruimtes liggen de aanbevolen verlichtingssterkten vaak iets lager.

Tips

Voor medewerkers

- Plaats het beeldscherm haaks op de ramen.
- Plaats het beeldscherm op minimaal 2 meter afstand van de ramen.
- Plaats het beeldscherm niet direct onder de kunstmatige verlichting.
- Maak consequent gebruik van helderheidwering (bijvoorbeeld horizontale of verticale lamellen).
- Schakel niet de kunstmatige verlichting uit wanneer er te veel licht op de werkplek aanwezig is, maar maak gebruik van de helderheidwering. Wanneer de kunstmatige verlichting wordt uitgeschakeld zal het contrast op het beeldscherm toenemen.

Voor leidinggevenden

- Gebruik werkruimtes zonder daglicht en uitzicht zoveel mogelijk voor vergaderen of opslag. Als er toch gewerkt moet worden in deze ruimtes beperk dat dan tot maximaal twee uur per dag en/of benoem de ruimte als stilte- en wisselwerkplek.
- Wanneer een ruimte geen daglicht heeft, kan bijvoorbeeld in de tussenwand naar een ruimte waar wel daglicht is, een groot raam worden gemaakt. Ook is het mogelijk om de wand weg te halen en er één ruimte van te maken.
- Zet in grote werkruimtes de werkplekken van medewerkers zo dicht mogelijk bij de ramen. Maar minimaal 2 meter van de ramen om hinderlijke spiegeling in het beeldscherm te voorkomen.

Meer weten?

- Arbo-Informatieblad nr. 7 Kantoren, SDU, Den Haag, 2007.
- NEN 2057 'Daglichtopeningen van gebouwen - Bepaling van de equivalente daglichtoppervlakte van een ruimte' geeft informatie over formaat, vorm en plaatsing van de daglichtopeningen.

Wat levert het op?

Medewerkers zullen zich in een kantoor met voldoende daglicht en uitzicht prettiger voelen en dit kan leiden tot meer motivatie en meer productiviteit. Door veel daglicht te gebruiken voor de verlichting kan energie bespaard worden.

Soort ruimte, taak of activiteit	Verlichtingssterkte in lux
Kantoren	300-500
Receptiebalie	300
Kantines, archieven en technische ruimten	200
Bibliotheek, keuken en kassa	500
Magazijnen en toiletten	100
Trappen	150

Verlichting van de werkplek

Om je werk goed te doen is het nodig dat je de tekst op je beeldscherm goed kunt lezen. Soms lukt dit niet omdat je last hebt van het licht: te veel, te weinig, door verblinding of door spiegeling. Er zijn drie manieren om werkruimtes met beeldschermen goed te verlichten:

- Directe verlichting: met verlichtingsarmaturen waarbij de zijdelingse lichtuitstraling met behulp van roosters of spiegels is beperkt.
- Indirecte verlichting (plafond wordt door omhoog gerichte verlichtingsarmaturen aangestraald) aangevuld met werkplekverlichting. Hierbij is de spiegelingshinder in beeldschermen minimaal.
- Een combinatie van directe en indirecte verlichting: hierbij hangen de verlichtingsarmaturen op afstand van het plafond en stralen zowel licht uit naar boven als naar beneden.

De combinatie van direct en indirect licht is de meest wenselijke verlichting.

Voor wie?

Voor de organisatie om preventief of vanwege klachten maatregelen voor verlichting te nemen. Bij klachten over slechte verlichting is het verstandig eerst het verlichtingsniveau te meten om aan de hand van de metingen te bepalen of maatregelen nodig zijn. Een lichtmeting kan eenvoudig met een luxmeter worden uitgevoerd.

Normen

De verlichting moet voor voldoende licht en een passend contrast tussen beeldscherm en omgeving zor-

gen. De verlichting moet passen bij het werk en bij de medewerkers.

Oudere medewerkers hebben bijvoorbeeld meer licht nodig dan jongere. Ook moet hinderlijke spiegeling en verblinding zijn voorkomen.

De aanbevolen verlichtingssterkte voor kantoren is tussen de 200 en 800 lux, afhankelijk van de werksituatie (NEN 3087). Voor de receptie is dit 300 lux.

Tips

Voor medewerkers

- Is het je te donker op kantoor? Gebruik een werkpleklamp als extra verlichting indien aanwezig.
- Heb je last van spiegeling van licht in je beeldscherm? Ga niet in een verkeerde houding zitten om de spiegeling te vermijden, maar stel je beeldscherm anders op.

Voor leidinggevenden

- Gebruik energiezuinige verlichting. Deze verlichting produceert minder hinderlijke warmte. Je bespaart er trouwens ook energiekosten mee.
- Kies bij grote beeldschermen waar veel opmaakwerk aan gedaan wordt voor indirecte verlichting. Dit voorkomt spiegelingshinder.
- Bij de keuze van het type lamp spelen onder meer de kleurtemperatuur (deze geeft aan hoe 'warm' of 'koud' het licht is) en de kleurweergave-index een rol. Medewerkers prefereren 'gelig', 'warm' licht met een hoge kleurweergave-index. Hou met de opstelling van een beeldschermwerkplek rekening met lichtinval van buiten. Weer hinderlijke lichtinval van buiten met de juiste lichtwering.

Meer weten?

Meer informatie over onder andere de lichtkleur en kleurweergave vind je in Arbo-Informatieblad nr. 7 Kantoren, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Goede verlichting helpt medewerkers om hun werk gemakkelijker en met minder fouten te doen. Bovendien helpt het om (oog)vermoeidheid en hoofdpijn te voorkomen.



Hinderlijk geluid

Medewerkers vinden het vaak lastig om goed te presteren als zij last hebben van geluid. Zeker in grote open ruimtes waar veel medewerkers tegelijkertijd werken kan al snel veel geluid ontstaan. Je kunt maatregelen nemen om het geluid te 'absorberen' of het geluid tussen kantoorvertrekken te isoleren en met elkaar goede werkafspraken maken.

In grote ruimtes waar veel medewerkers werken kun je geluidsabsorptie toepassen: zachte materialen op de vloer, aan de wand of aan het plafond (bijv. akoestische plafondtegels) aanbrengen. Ook kun je kastenwanden of schotten tussen de werkplekken als geluidsbarrière gebruiken. Callcenters kunnen gebruik maken van speciale headsets die het omgevingsgeluid wegfilteren. Ook pauzemuziek neemt omgevingsgeluid weg op momenten dat er niet gebeld wordt.

Voor wie?

Voor reisondernemingen met callcenters om preventief of na klachten maatregelen te nemen tegen geluidsoverlast. Bij klachten van medewerkers kan je onderzoek met geluidsmetingen laten uitvoeren door bijvoorbeeld een arbodeskundige voordat je maatregelen neemt. Met absorptiemaatregelen kun je het geluidsniveau met maximaal 5 d(B)A omlaag brengen. Als er vooral in kleinere kantoorvertrekken gewerkt wordt, is isolatie tussen de vertrekken belangrijk.

Normen

Het geluid van computers mag de aandacht van medewerkers niet verstoren.

Maximale aanbevolen niveaus voor geluidshinder zijn afhankelijk van het soort kantoorwerk en liggen tussen de 35 en 80 decibel.

Mate van concentratie in de functie	Geluidsniveau
Geen	80 dB (A)
Gering	75 dB (A)
Gemiddeld	55 dB (A)
Hoog	35 dB (A)
Mate van communicatie in de functie	Geluidsniveau
Geen	80 dB (A)
Zeer gering	75 dB (A)
Gering	65 dB (A)
Gemiddeld	55 dB (A)
Ruim	45 dB (A)

Tips

Voor medewerkers

- Laat het je collega's en leidinggevende weten als je last hebt van geluid. Samen zoeken naar oplossingen gaat gemakkelijker dan alleen. Maak samen afspraken over het omgaan met geluidshinder van elkaar.
- Houd rekening met je collega's.

Voor leidinggevenden

- Zit een verbouwing er voorlopig niet in? Denk dan eens aan:
- Concentratie/stilteruimtes waar medewerkers wisselend gebruik van kunnen maken om grotere taken uit te voeren.
- Praathoecken buiten de werkruimte waar medewerkers kunnen overleggen.
- Maak afspraken/huisregels over wat wel en niet is toegestaan.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 7 Kantoren, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Geluidshinder aanpakken helpt om de communicatie en concentratie van medewerkers te bevorderen. Dit zal de kwaliteit van het werk en de productiviteit ten goede komen.

Op sommige reisbureaus worden bezoekers ontvangen door een medewerk(st)er achter een balie.

De belangrijkste werkzaamheden van een baliemedewerk(st)er zijn: ontvangen van bezoekers, geven van informatie en doorverwijzen. Daarnaast verricht de baliemedewerker vaak nog administratieve werkzaamheden.

Er zijn verschillende soorten balies: namelijk sta balies, zitbalies en een combinatie van beiden.

Het is nodig dat de balie ergonomisch ingericht is. Anders kunnen er door een slechte werkhouding alsnog gezondheidsklachten ontstaan.

Voor wie?

Voor alle reisbureaus waarbij bezoekers worden ontvangen aan een balie.

Normen

De baliewerkplek moet ergonomisch ingericht zijn. Ergonomie-eisen zijn er voor de verschillende soorten balies. Als een medewerker langer dan twee uur per dag beeldschermwerk verricht aan de balie, dan is de wet- en regelgeving voor beeldschermwerk van toepassing.

Tips

Voor medewerkers

- Probeer zoveel mogelijk te bewegen tussen het balië- en beeldschermwerk door. Door te bewegen zorg je dat je bloeddorstrooming weer goed op gang komt en voorkom je pijnklachten.

Voor leidinggevenden

- Vraag bij aanschaf van een nieuwe balie altijd naar de mening van je werknemers. Zij zijn degene met de ervaring en zij moeten er straks mee werken. Door een eenvoudige proefopstelling van de balie in de praktijk uit te testen voordat je hem laat bouwen, kunnen problemen worden voorkomen.
- Laat je bij nieuwe ontwerpen of herontwerpen van bestaande balies adviseren door gespecialiseerde ergonomie adviseurs.
- Niet alle kantoorstoelen zijn geschikt voor baliewerk. Baliestoelen worden over het algemeen zwaarder belast. Let daarom goed op de stevigheid van de constructie en de duurzaamheid van de bekleding. Een baliestoel moet aan een aantal eisen voldoen. Om te controleren of de baliestoel aan voldoet aan alle voorschriften, kun je de leverancier van de baliestoel om een certificaat vragen.

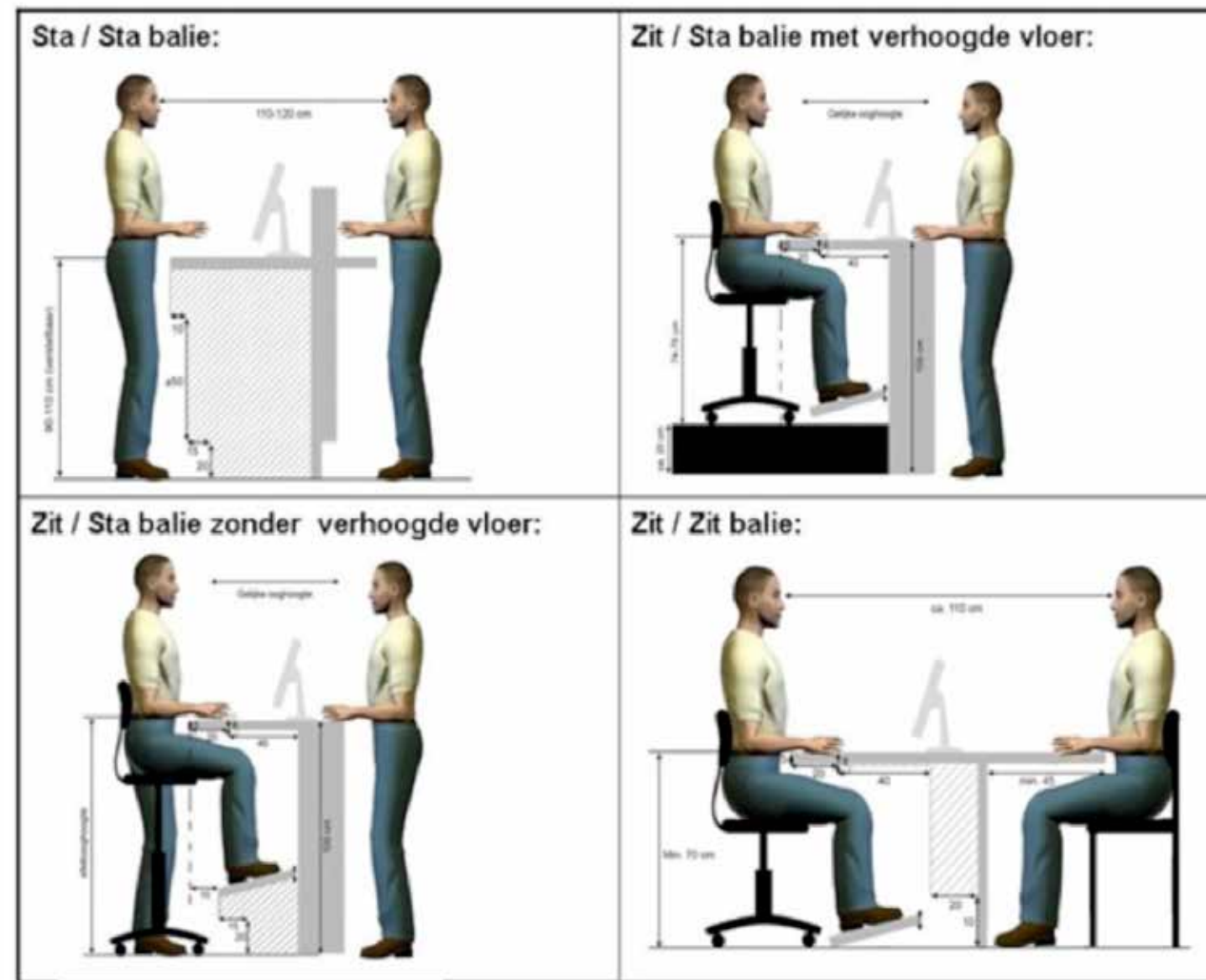
Meer weten?

Meer informatie over baliewerkplekken kun je vinden in:

- Arbo-Informatieblad nr. 51, Baliewerk, Sdu-uitgevers, Den Haag, 2008.
- Arbothemacahier 7: Baliewerk, www.sdu.nl
- Zie hoofdstuk 5 Arbocatalogus CC: Werkplek

Wat levert het op?

Bij een goed ingerichte balie kunnen de medewerkers hun beeldschermwerk blijven doen terwijl zij de bezoeker te woord staan. Werknemers kunnen op gelijke ooghoogte communiceren met de bezoekers en daarbij hun computer gebruiken. Een goed ingerichte balie vermindert het risico op RSI-klachten.



Bewegen op het werk

Bewegen is gezond. En als je veel achter een beeldscherm werkt is het heel belangrijk om voldoende te bewegen. Door te bewegen zorg je dat de bloeddorstroming in je lichaam weer goed op gang komt en voorkom je pijnklachten. Kies voor een vorm van bewegen op je werk die bij jou en bij je werk past, dan heb je de meeste kans. Zo heb je goede kans dat het je lukt om er een (goede) gewoonte van te maken. Alle kleine beetjes helpen!

Voor wie?

- Voor wie niet sport na het werk en wel iets wil doen om fit te blijven.
- Voor wie regelmatig sport en ook op zijn werk in beweging wil zijn.
- Eigenlijk voor alle medewerkers, en vooral voor diegenen die veel zittend werk doen.
- Voor medewerkers die de eerste symptomen van RSI-klachten signaleren

Normen

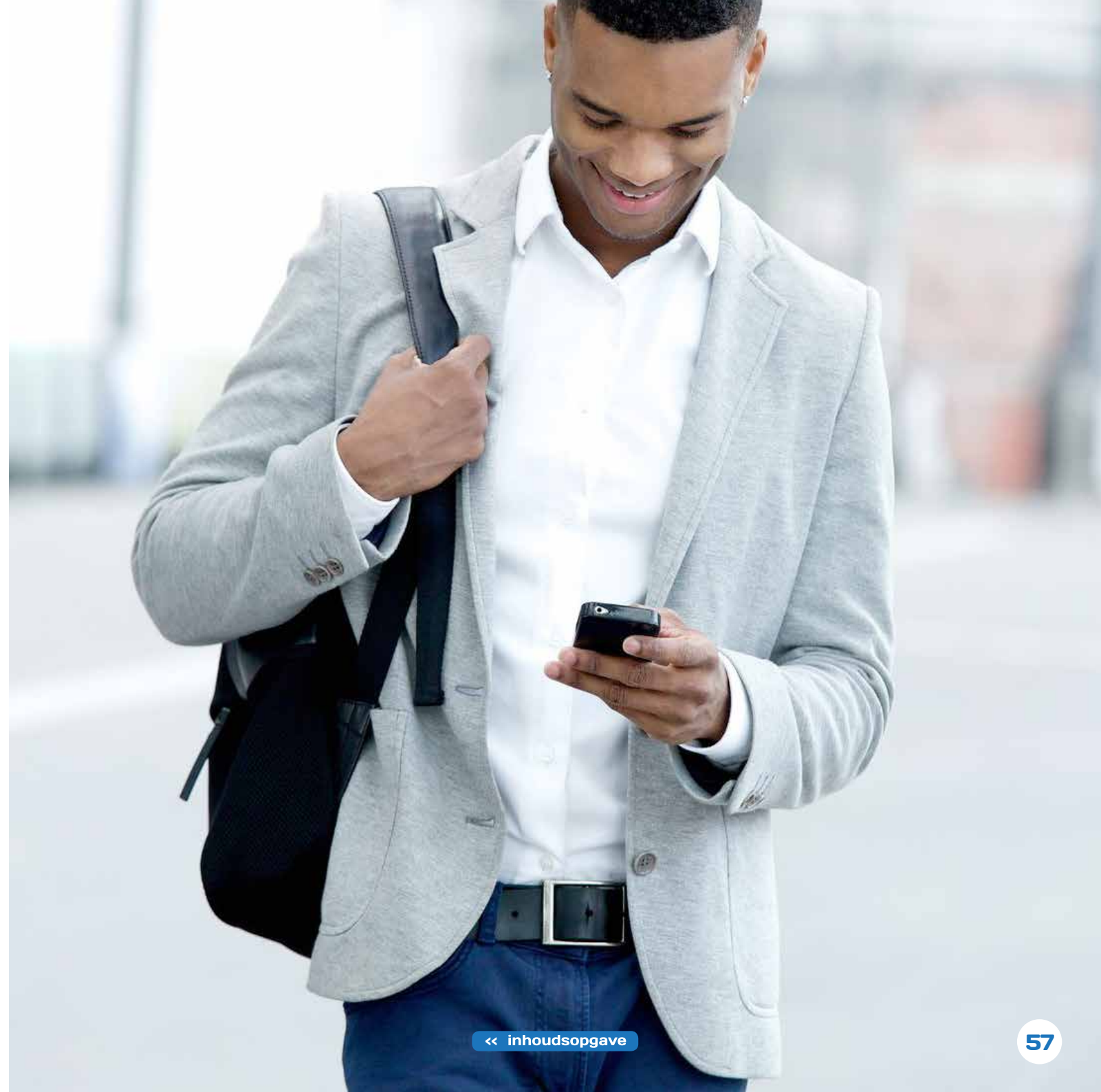
Volgens het Arbobesluit moet je beeldschermwerk na elke 2 uur even onderbreken, bijvoorbeeld door even een ander soort werk te doen, even koffie of thee te halen, of gewoon even te pauzeren. Volgens de Nederlandse Norm Gezond Bewegen moet je ten minste vijf dagen per week een halfuur per dag van (24 uur) middelzwaar bewegen om jezelf fysiek fit te houden en gezond te blijven. 40% van de volwassen Nederlanders voldoet niet aan deze norm. Voorbeelden van middelzwaar bewegen zijn: traplopen, sjouwen, fietsen

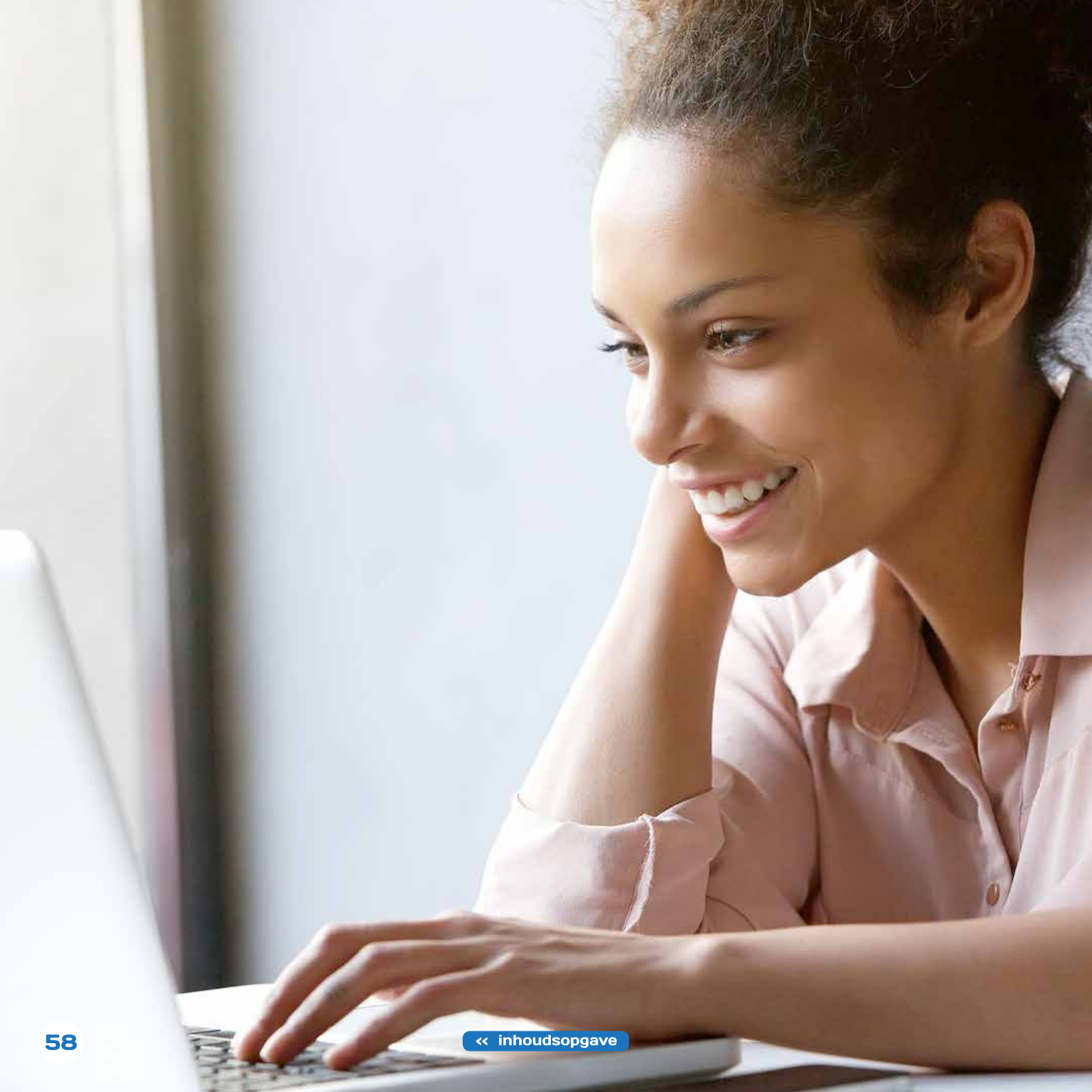
en lopen in een hoog tempo. Het bewegen hoeft niet een halfuur achter elkaar te gebeuren, maar mag over de dag verspreid worden. Bijvoorbeeld 's ochtends 10 minuten fietsen, 's middags 10 minuten wandelen en aan het einde van de dag nog 10 minuten fietsen of oefeningen doen.

Tips

Voor medewerkers

- Sta regelmatig op voor kleine, kortdurende andere werkzaamheden zoals koffie, thee of water halen, kopietjes maken, iets brengen bij of overleggen met een collega, iets uit een kast pakken of een print ophalen.
- Ga zoveel mogelijk sporten, wandelen of fietsen in de pauzes, bijvoorbeeld wandelen tijdens de lunch met een paar collega's. Zo kun je ook elkaar stimuleren om te bewegen. Bovendien voel je je na een korte wandeling in de buitenlucht meteen fitter en werk je daarna geconcentreerder.
- Gebruik vaker de trap. Ook de trap aflopen betekent beweging. En voor wie ook de trap oploopt: je zult zien dat je na een paar weken in plaats van hijgend, lachend boven aankomt.
- Benut de faciliteiten op je werk. Als je een zit/statafel of een kantoorstoel hebt die kan bewegen, gebruik deze dan zoveel mogelijk. Je hoeft niet lang achtereen te staan of bewegen, kort staan of bewegen is al goed voor je lichaam.
- Kijk ook eens naar pauzesoftware. Deze herinnert je eraan om pauzes te nemen en geeft ook vaak suggesties voor oefeningen (bijvoorbeeld Workrave. Dit is een gratis variant).





Voor leidinggevenden

- Je kunt zit/statafels laten plaatsen voor je medewerkers die de hele dag aan het beeldscherm werken. Zij kunnen dan tijdens het beeldschermwerk afwisselen van zittend naar staand werk.
- Je kunt het fietsen in het woon-werk verkeer stimuleren door gunstige financiële regelingen, bijvoorbeeld een hoge fietskilometervergoeding of het goedkoop ter beschikking stellen van fietsen. Dat mag allemaal van de belastingdienst.
- Schaf een paar dienstfietsen aan. Het is voor de medewerkers lekker om overdag tussen het werk door buiten te zijn en even te bewegen door op de fiets naar een klant in de buurt te rijden. En het is vaak nog sneller ook.

Meer weten?

- Op '30 minuten bewegen' is onder werk veel informatie beschikbaar hoe je dit in een organisatie kunt aanpakken (www.30minutenbewegen.nl).
- Heb jij een te drukke agenda, heb je altijd al een hekel aan sport of hou je het niet vol? Kijk dan eens op de site van het Nederlands Instituut voor Sport en Bewegen (www.nisb.nl). Hier vind je argumenten waarom je juist wel aan sport moet doen.

Wat levert het op?

Door te bewegen raken je spieren, longen, hart en bloedvaten eraan gewend om harder te werken. Daardoor voel je je fitter en krijg je meer energie. Ook kun je na lichamelijke inspanning beter ontspannen, slaap je beter en ben je daardoor minder moe als je 's mor-

gens opstaat. Verder helpt bewegen om een gezond gewicht te houden, krijg je er sterkere spieren en botten van en een betere huid.

Bewegen helpt je gezonder te worden: minder kans op diabetes (suikerziekte), minder hoge bloeddruk en cholesterolwaarden en daardoor minder kans op hart- en vaatziekten. Als je in de lunchpauzes beweging neemt (wandelen of fietsen) of het bewegen integreert in het werk (bijvoorbeeld traplopen in plaats van de lift) kost het bewegen je (bijna) geen extra tijd.

Maximale tijdsduur beeldschermwerk

Hoe lang zit jij per dag achter de computer? Hoeveel uur op je werk? En thuis?

Wil je gezondheidsklachten voorkomen? Dan is het belangrijk om regelmatig van werkhouding te veranderen. Daarnaast ben je verplicht om meerdere effectieve pauzes te nemen. Bovendien is het belangrijk om het aantal uren beeldschermwerk per dag te beperken.

Voor wie?

Voor wie lange beeldschermdagen maakt. Let op: het beperken van het aantal uren beeldschermwerk is niet altijd mogelijk. Soms is er geen ander werk dan beeldschermwerk. In dat geval, is het soms mogelijk om met minder contracturen per dag te werken (parttime werk).

Normen

Het werk moet zoveel mogelijk zo georganiseerd zijn dat medewerkers er geen gezondheidsklachten van krijgen. Ook dien je eenzijdig en tempogedwongen werk zoveel mogelijk te beperken.

Ergonomen bevelen als maximale tijdsduur voor beeldschermwerk zes uur per dag aan. Dit is inclusief het aantal uren dat je thuis achter de computer zit.

Tips

Voor medewerkers

- Benut kleine pauzes als kans om even van houding te veranderen en je ledematen te strekken.
- Heb je in je functie ook niet-beeldschermgebonden taken? Spreid deze dan zoveel mogelijk over de werk-

week, zodat je per dag zo min mogelijk beeldschermuren maakt.

- Als je op je werk veel stil zit, zoek dan thuis zoveel mogelijk naar een actieve manier van ontspannen.
- Hoef je op je werk niet veel na te denken? Laat dan 's avonds je hersens nog even kraken. Heb je op je werk al veel bedacht, gun je hersens 's avonds dan rust.
- Kijk ook eens naar pauzesoftware. Deze herinnert je eraan om pauzes te nemen en geeft ook vaak suggesties voor oefeningen (bijvoorbeeld Workrave. Dit is een gratis variant).

Voor leidinggevenden

- Goed voorbeeld doet volgen. Werk zelf als leidinggevende ook niet teveel uren per dag aan de computer.
- Spreek medewerkers erop aan als zij te lang doorwerken en zoek samen naar een oplossing.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Vermindering van het aantal uren beeldschermwerk heeft de volgende voordelen:

- Minder eenzijdige belasting.
- Doorbreken van een slechte of statische werkhouding.
- Mentale afwisseling.
- Meer herstelkansen bij (beginnende) klachten.

Reisondernemingen werken vaak met computers als hulpmiddel en als ondersteuning bij uitvoerende processen. In veel gevallen in combinatie met organisatie-specifieke systemen. Bij het werken met de computer in de reisbranche is er sprake van beeldschermwerk. Maar in de meeste gevallen wordt het werken met de computer continu afgewisseld met ander handelingen die niet met behulp van de computer worden uitgevoerd. Daarom dient het Arbobesluit beeldschermwerk met de nodige redelijkheid en billijkheid te worden toegepast.

Dit zelfde geldt voor het gebruik van pauzesoftware. Daar waar in deze catalogus over beeldschermwerk en pauzesoftware gesproken wordt dient deze afweging te worden meegenomen.



Pauzeren

Beeldschermwerk afwisselen met pauzes is noodzakelijk. Zonder pauzes aan één stuk doorwerken is slecht voor je concentratie. Je verliest je scherpte. Bij beeldschermwerk is het belangrijk om voor mentale en lichamelijke afwisseling van je werkzaamheden te zorgen.

Door regelmatig in beweging te komen zorg je ervoor dat de doorbloeding van je spieren weer op gang komt, afvalstoffen worden afgevoerd en voorkom je lichamelijke klachten. Het beste is om beeldschermwerk af te wisselen met ander, niet beeldschermgebonden, werk. Maar soms is dat niet mogelijk. Neem dan regelmatig een moment van rust. Let bij het pauzeren op de intensiteit van je werk aan het beeldscherm.

Vaker kort pauzeren is beter dan één keer lang pauzeren. Dus bij intensief beeldschermwerk liever vijf à tien minuten rust na een uur werken dan tien minuten na elke twee uur.

Voor wie?

Voor wie meer dan twee uur per dag met een beeldscherm werkt.

Normen

Je moet volgens de Arbeidstijdenwet ten minste 30 minuten pauze nemen, als je meer dan 5,5 uur per dag werkt. Deze pauze mag ook verdeeld worden in 2 maal 15 minuten. Met toestemming van de medewerkersvertegenwoordiging kan deze pauze beperkt worden tot 15 minuten.

Als je meer dan 10 uur op een dag werkt moet je ten minste 45 minuten pauze nemen. Deze pauze mag in 3 maal 15 minuten worden verdeeld.

Je moet volgens het arbobesluit je beeldschermwerk na elke twee uur ten minste tien minuten onderbreken. Bij intensief beeldschermwerk kan het verstandig zijn om deze onderbreking te splitsen in elk uur ten minste vijf minuten.

Tips

Voor medewerkers

- Gebruik de afgesproken pauzes. Aan het eind van de dag blijf je productiever en minder moe als je even hebt gepauzeerd. Bovendien zorg je er zo voor dat je lichamenlijk fit blijft!
- Juist als de werkdruk hoog is, is het belangrijk regelmatig (korte) pauzemomenten in te lassen omdat dan het risico op klachten het grootst is.
- Beweeg zoveel mogelijk tijdens de pauzes: doe oefeningen of ga wat lopen.
- Beweeg ook zoveel mogelijk terwijl je achter je beeldscherm zit. Neem elke tien minuten een micropauze van 20 seconden om je spieren te ontspannen.

Voor leidinggevenden

- Maak goede afspraken over pauzetijden en over hoe lang deze mogen duren.
- Let er op dat je medewerkers de afgesproken pauzes en beeldschermmonderbrekingen gebruiken. Juist de harde werkers die systematisch doorwerken tijdens de pauzes lopen kans op lichamelijke klachten.
- Ondersteun je medewerkers bij het opbouwen van gezonde gewoontes. Ga na of medewerkers tijdens de

beeldschermmonderbrekingen mogelijkheden hebben voor Taakroulatie en werkafwisseling. Check ook of je afspraken wilt maken over de maximale tijdsduur beeldschermwerk.

- Het gebruik van goed ingestelde pauzesoftware kan voor medewerkers een stimulans zijn bij het nemen van pauzes en doen van oefeningen.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Het blijkt dat regelmatig kort pauzeren de kans op het maken van fouten vermindert en de werksnelheid doet toenemen. Bovendien zijn pauzes tijdens beeldschermwerkzaamheden nodig om RSI te voorkomen.

Langdurig in één houding werken aan een beeldscherm leidt namelijk tot vermindering van de doorbloeding in armen, handen en vingers. Dit is een belangrijke oorzaak van het ontstaan van RSI. Pauzes waarin medewerkers in beweging komen helpen om de doorbloeding te verbeteren.

Pausesoftware

Als je lang stil zit achter je computer terwijl je armen en handen steeds dezelfde bewegingen uitvoeren, kun je last krijgen van je armen, nek, onderrug of schouders. Regelmatig een hele korte pauze nemen en even bewegen helpt om de doorbloeding op gang te krijgen. Pausesoftware kan je hierbij helpen. Er zijn verschillende soorten pausesoftware op de markt, die je waarschuwen wanneer het tijd is voor een pauze en die bewegingsoefeningen aanbieden die je op dat moment kunt doen.

In grote lijnen bieden alle soorten pausesoftware hetzelfde:

- De software geeft aan wanneer het tijd is voor korte en lange pauzes op basis van de verstreken tijd, het aantal muisacties en het aantal toetsaanslagen.
- De software geeft je oefeningen, ergonomische tips en adviezen.
- De software waarschuwt je bijvoorbeeld wanneer je een te hoge werkintensiteit hebt, te lang achter elkaar werkt en als je te veel muisacties en aanslagen hebt.
- De software houdt een overzicht bij van je computergebruik over een langere periode.
- Je kunt de software instellen naar je persoonlijke voorkeur. Dit gebeurt vaak met behulp van een gebruikersbepaling voorafgaande aan de eerste keer dat je de software gaat gebruiken.
- Het gebruik van pausesoftware heeft de laatste jaren een enorme vlucht genomen. Helaas is de weerstand nog altijd hoog omdat bij de eerste versies het scherm blokkeerde bij een micropauze. Gelukkig is dat verleden tijd.

Voor wie?

Vooral handig voor wie wel pauze wil nemen maar dat regelmatig vergeet.

Normen

Je moet het beeldschermwerk na elke twee uur even onderbreken, door bijvoorbeeld even wat anders te doen, koffie of thee te halen of gewoon te pauzeren.

Tips

Voor medewerkers

- Gebruik pausesoftware als je weet dat je uit je zelf te weinig korte pauzes neemt of als je klachten hebt. De software herinnert je eraan om je armen even te laten rusten of om er oefeningen mee te doen.
- De pausesoftware traint je in een nieuwe werkwijze, waarbij de software op den duur niet meer nodig is.
- Kijk kritisch naar je eigen werkgedrag.
- Weet dat je altijd even aan pausesoftware moet wennen: het is immers de bedoeling dat je anders gaat werken en pauzeren dan voorheen. Als je de software afstemt op je eigen beeldschermgedrag en je wensen dan zul je het nieuwe gedrag gemakkelijker leren.
- Houd het juist in drukke periodes vol om de pausesoftware te gebruiken. Juist dan is namelijk de kans op klachten het grootst en kun je tips om je beeldschermwerk gezond te houden goed gebruiken!

Voor leidinggevenden

- Ga na welke software bij jullie soort werk aansluit en de medewerkers ondersteunt. De kwaliteit van de pausesoftwareprogramma's loopt sterk uiteen. Bij sommige programma's ontbreekt feedback en/of is

de onderbouwing van het beoordelingssysteem van de software onbekend of achterhaald. Daarnaast zijn er programma's die tot pauze dwingen, zodat je even niet verder kan werken. Dit kan als hinderlijk ervaren worden door medewerkers. Ook is niet alle pausesoftware geschikt voor de Mac, en kan het sommige softwareprogramma's verstoren. Bedenk dus goed welke pausesoftware je gaat aanschaffen.

- Zorg bij de introductie van de software ervoor dat medewerkers het programma instellen op hun eigen gegevens en voorkeuren.
- Begin met de introductie bij medewerkers die gemotiveerd zijn of al eens klachten hebben gehad. Zij kunnen een voorbeeldfunctie vervullen en andere medewerkers stimuleren tot gebruik van pausesoftware.

Meer weten?

Deze link (<http://www.arbocatalogusarchitecten.nl/Watkuntudoen/Pausesoftware/tabid/1122/Default.aspx>) geeft aanvullende informatie van leveranciers over hun programma's (beeldschermtachograaf, Workspace, RSI shield en Workrave) voor pausesoftware en geeft tips of de aangeboden software goed is en goed bij jullie reisbureau past. Om na te gaan of de aangeboden software goed is en goed bij jullie reisonderneming past, lees je de tips voor de aanschaf van pausesoftware.

Wat levert het op?

Pausesoftware geeft je waarschuwingen bij te lang en te intensief werken en stimuleert je om te bewegen tijdens het werken. Met pausesoftware krijg je inzicht in je eigen werkgedrag.

Door het aannemen van een andere werkhouding in de pauzes verbetert de doorbloeding van nek, schouders en armen. De kans dat beeldschermwerkers gezondheidsklachten ontwikkelen, vermindert hierdoor aanzienlijk. Uit onderzoek is verder gebleken dat het regelmatig nemen van (korte) pauzes de arbeidsproductiviteit vergroot!

Reisondernemingen werken vaak met computers als hulpmiddel en als ondersteuning bij uitvoerende processen. In veel gevallen in combinatie met organisatie-specifieke systemen. Bij het werken met de computer in de reisbranche is er sprake van beeldschermwerk. Maar in de meeste gevallen wordt het werken met de computer continu afgewisseld met andere handelingen die niet met behulp van de computer worden uitgevoerd. Daarom dient het Arbobesluit beeldschermwerk met de nodige redelijkheid en billijkheid te worden toegepast.

Dit zelfde geldt voor het gebruik van pausesoftware. Daar waar in deze catalogus over beeldschermwerk en pausesoftware gesproken wordt dient deze afweging te worden meegenomen.

Taakroulatie en werkafwisseling

Als je het grootste deel van de dag beeldschermwerk doet, is het belangrijk om die werkzaamheden met ander, niet-beeldschermwerk af te wisselen. In de praktijk betekent werkafwisseling dat je niet-beeldschermgebonden werkzaamheden zodanig over de dag verdeelt dat ze de beeldschermgebonden werkzaamheden regelmatig onderbreken. Bij taakroulatie vindt afwisseling van werk plaats door met collega's op dezelfde of andere afdelingen de taken te ruilen.

Voor wie?

Voor de reisonderneming en de medewerker om kritisch naar het takenpakket te kijken. Aan de ene kant is de mogelijkheid tot taakroulering en afwisseling van werkzaamheden soms beperkt, binnen een reisonderneming zijn er nou eenmaal veel beeldschermwerkzaamheden. Aan de andere kant valt er met een beetje creativiteit en organisatietalent soms nog heel wat te bereiken.

Normen

Je moet beeldschermwerk na elke twee uur minimaal vijf minuten onderbreken, door even ander, niet-beeldschermwerk te doen, koffie of thee te halen of kort te pauzeren.

Tips

Voor medewerkers

- Verdeel je eigen dagelijkse werkzaamheden eens in beeldschermwerk en niet-beeldschermwerk. Kijk bij het beeldschermwerk eens of het ook net zo goed of sneller zonder het beeldscherm kan.

- Plan zoveel mogelijk je niet-beeldschermwerk om blokken van twee uur beeldschermwerk heen, zodat je niet te lang achter de computer zit.
- Overleg met collega's hoe zij hun werkzaamheden afwisselen en vraag en geef elkaar tips.
- Benut het werkoverleg of een functioneringsgesprek om suggesties te doen voor een andere taakverdeling.

Voor leidinggevenden

- Kijk eerst binnen je eigen afdeling welke niet-beeldschermgebonden taken er zijn en hoe deze zo goed mogelijk tussen je medewerkers verdeeld kunnen worden.
- Overleg daarna eens met een afdeling die heel ander werk doet. Biedt uitwisseling van medewerkers, enkele dagen per week, voordelen in afwisseling van beeldschermwerk of het ontwikkelen van capaciteiten?
- Organiseer tijdens het werkoverleg een brainstorm over de voorgaande mogelijkheden en betrek medewerkers zo bij het bedenken van de mogelijkheden en het realiseren van de grenzen.
- Wees erop voorbereid dat niet alle medewerkers zullen staan te springen om nieuw werk. Overweeg waar je begint: met enthousiastelingen, met degenen die al eens klachten hebben gehad of met degenen die het langst zittend beeldschermwerk verrichten.
- Ook om gezonde gewoontes aan te leren hebben medewerkers vaak een stimulans nodig. Herinner je medewerkers daarom zo nodig aan hun pauzes en taakafwisseling.
- Plan overleggen aan het eind van de ochtend of halverwege de middag zodat ze een pauze voor beeldschermwerk vormen. Dit vraagt echter wel om een

techniek van actief vergaderen gedurende een middagdip.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Taakroulering en werkafwisseling heeft meerdere voordelen:

- Minder kans op klachten aan nek, schouder, armen, polsen of handen.
- Het werk wordt er vaak uitdagender en interessanter door.
- Collega's kunnen elkaar bij ziekte, drukte of vakantie beter vervangen.

Het kost aanvankelijk wel wat extra tijd en moeite om binnen de organisatie het maximum uit taakroulatie en werkafwisseling te halen!

Reisondernemingen werken vaak met computers als hulpmiddel en als ondersteuning bij uitvoerende processen. In veel gevallen in combinatie met organisatie-specifieke systemen. Bij het werken met de computer in de reisbranche is er sprake van beeldschermwerk. Maar in de meeste gevallen wordt het werken met de computer continu afgewisseld met ander handelingen die niet met behulp van de computer worden uitgevoerd. Daarom dient het Arbobesluit beeldschermwerk met de nodige redelijkheid en billijkheid te worden toegepast.

Dit zelfde geldt voor het gebruik van pauzesoftware. Daar waar in deze catalogus over beeldschermwerk en pauzesoftware gesproken wordt dient deze afweging te worden meegenomen.



Plaatsafhankelijke arbeid

Binnen de reisbranche wordt plaatsafhankelijke arbeid, zoals bijvoorbeeld thuiswerken, door zowel werkgevers als sociale partners, gestimuleerd. Er is alleen nog weinig bekend over de arbeidsomstandigheden van de plaatsafhankelijke werker en thuiswerker. Want hoe zit het nu eigenlijk met de faciliteiten die je nodig hebt? En wie is er eigenlijk verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden bij beeldschermwerk buiten het kantoor?

De verantwoordelijkheden voor de werkplek, staan beschreven in de Checklist tijd- en plaatsafhankelijk werken in de arbocatalogus. De overige verantwoordelijkheden vind je hieronder in hoofdstuk 6.

Voor wie?

Voor iedereen die plaatsafhankelijk, bijvoorbeeld thuis meer dan twee uur per dag achter de computer werkt.

Normen

Als een medewerker op een andere plaats dan op kantoor meer dan twee uur per dag beeldschermwerk verricht, dan wordt deze medewerker volgens de wet als beeldschermwerker behandeld. De werkgever moet er voor zorgen dat deze beeldschermwerker zijn werk veilig en gezond kan uitvoeren.

Tips

Voor medewerkers

- Maak met je leidinggevende afspraken over plaatson-

afhankelijk werken. Wanneer moet je bereikbaar zijn? Zijn alle faciliteiten aanwezig om goed en gezond je werk te kunnen doen? Wat wordt er van je verwacht?

- Probeer op werkdagen buiten kantoor het dagritme erin te houden. Oftewel: begin op een bepaalde tijd, houd regelmatig pauze. Hoe meer ritme je hebt, hoe beter het plaatsafhankelijk werken zal functioneren.
- Maak een reële planning voor jezelf. Wat wil je op een dag doen en wat is haalbaar?

Voor leidinggevenden

- Overleg met de medewerker welke faciliteiten nodig zijn om buiten kantoor en thuis beeldschermwerk te verrichten. Heeft de medewerker op die werkplek voldoende licht om altijd goed te kunnen werken? Heeft de medewerker een goed ingerichte thuiswerkplek?
- Vraag aan de medewerker ook hoe de overige voorzieningen zijn geregeld: is ICT en facilitair alles goed georganiseerd om het werk thuis te kunnen uitvoeren? Zijn de kabels goed weggewerkt, is de apparatuur beveiligd? Is er een rustige werkplek, voldoende afgezonderd van -bij thuiswerken - de huiselijke omstandigheden? Kan de medewerker contact hebben met collega's? Hoe weet de medewerker wie beschikbaar is?
- Geef medewerkers een voorlichting over de risico's verbonden aan plaatsafhankelijk beeldschermwerk en werkhouding.
- Maak goede afspraken en leg afspraken met de medewerker vast in een (thuiswerk)overeenkomst. Je kunt daarin de wederzijdse rechten en plichten van de werkgever en medewerker vastleggen. Laat de volgende onderwerpen hierin aan bod komen:
 - Voorlichting over mogelijke risico's;

- Voorschriften waaraan beeldschermwerk moet voldoen;
- De inrichting van de werkplek;
- Een verklaring waarin de medewerker aangeeft dat het beeldschermwerk buiten kantoor voldoet aan de arbo-eisen.

Voordelen voor medewerkers

Voor medewerkers heeft thuiswerken vele voordelen. Het belangrijkste voordeel is het verminderen van de reistijd. Het is voor niemand leuk om zowel 's ochtends als 's middags uren in de file door te brengen. Een paar dagen thuiswerken scheelt aanzienlijk in de reistijd. Een tweede voordeel is het beter kunnen combineren van werk en privé. Dat voordeel komt er vooral op neer dat de thuiswerker zijn of haar werkdag flexibel kan indelen. Dat maakt dat thuiswerken beter combineerbaar is met een gang naar het winkelcentrum, het halen van een nieuw paspoort of op een terras genieten van de voorjaarszon dan het werken op de bedrijfslocatie. Zolang je maar de afgesproken prestatie levert, maakt het niet uit wanneer je die prestatie levert.

Ook het kunnen halen en brengen van kinderen naar school of kinderopvang worden vaak als voordelen genoemd. Toch is hier een waarschuwing op zijn plaats: het kunnen combineren van werk en privé is in dit opzicht niet hetzelfde als het kunnen combineren van werk en zorg. Thuiswerken zal zelden een alternatief voor de kinderopvang kunnen zijn. Een derde voordeel is dat de medewerker ongestoord kan werken. Het is in de moderne kantoortuin niet altijd eenvoudig om je concentratie op je eigen werk gericht te houden.

Voordelen voor reisondernemingen

Ook voor reisondernemingen heeft thuiswerken flinke voordelen. De productiviteit van thuiswerkers ligt hoger dan bij medewerkers op de bedrijfslocatie. Ook gaat de kwaliteit van het werk erop vooruit. Dat heeft er waarschijnlijk mee van doen dat thuiswerkers geneigd zijn om alleen de echt gewerkte uren mee te tellen, terwijl medewerkers op de werkplek tijdens werktijd kletspraatjes met collega's voeren en hun vakantie boeken op de werk-PC. Ook blijkt het ziekteverzuim onder thuiswerkers lager te zijn. De werkgever die thuiswerken consequent doorvoert kan bovendien met minder grote werkplekken toe, dat kan een enorme besparing opleveren. De werkgever die reiskostenvergoeding geeft, kan ook daar op besparen.

Maatschappelijk gezien zit de winst vooral in het beperken van de CO₂-uitstoot en het beperken van kilometers file en verstoppingen in het openbaar vervoer. Schaduwkanten voor medewerkers en leidinggevenden: Voordelen genoeg dus, maar zijn er ook schaduwzijden van thuiswerken te benoemen? Zeker, en deze hangen samen met de genoemde voordelen. De mogelijkheid voor de thuiswerker om de werkdag flexibel in te delen, brengt risico's met zich mee. Aan de ene kant het risico dat de medewerker het gevoel heeft nooit vrij te zijn. Werk en privé kunnen sterk door elkaar gaan lopen en tegenover het kopje cappuccino op het terras staat dat de medewerker tot tien uur 's avonds doorwerkt. De mails komen 24 uur per dag, zeven dagen per week en 52 weken per jaar binnen en de afzender verwacht steeds sneller antwoord. Ook zijn er risico's in de arbo-sfeer, omdat de medewerker te lang blijft doorwer-

ken, niet op tijd pauzes neemt of het werk afwisselt etc. De medewerker kan zijn zwakke kanten verbloemen door veel en hard te werken, en dat geeft onvermijdelijk hogere werkstress. Thuiswerkers benoemen ook dat zij het gevoel krijgen een zwakker contact met leidinggevende te hebben. Meer in het algemeen: een activerend en levensfasebewust personeelsbeleid komt lastiger tot stand als leidinggevende en medewerker geen niet geregeld contact hebben en de manier van werken zich aan de waarneming van de leidinggevende onttrekt.

Het ontbreken van geregeld contact met collega's betekent, naast dat je de laatste roddels niet meer kent, ook dat het lastiger is om te leren van hun aanpak en oplossingen. Je moet meer alles zelf uitvinden.

Meer weten?

Op de website van de rijksoverheid vind je meer informatie over thuiswerken.

Wat levert het op?

Plaatsonafhankelijk werken, zoals thuiswerken kan verschillende voordelen hebben, zoals voorkomen van lange reistijden, meer geconcentreerd kunnen werken, een betere afstemming tussen werk en privé en een hogere arbeidsmotivatie.

Inrichten thuiswerkplek

Steeds meer medewerkers werken (een deel van hun werktijd) vanuit huis. Medewerkers kunnen zich thuis vaak beter concentreren en besparen reis- en filetijd en daardoor ook vaak veel stress. Zo kan thuiswerken een bijdrage leveren aan het voorkomen van verzuim. Het is alleen wel noodzakelijk om ook thuis aandacht aan de werkplek te schenken. Anders kunnen er door een slechte werkhouding alsnog gezondheidsklachten ontstaan. En een werkplek thuis hoort aan dezelfde basiseisen te voldoen als een werkplek in een reisonderneming. Medewerkers en hun werkgever kunnen samen over de ergonomische kwaliteit van de thuiswerkplek waken.

Voor wie?

Voor iedereen die thuis meer dan twee uur per dag beeldschermwerk verricht.

Normen

Een medewerker die zonder overleg met de werkgever thuis werkt, is zelf verantwoordelijk voor de ergonomische thuiswerkplek. Als je als organisatie je medewerkers vraagt om thuis te werken, ben je als reisonderneming verantwoordelijk voor de werkplekinrichting en aansprakelijk voor het eventuele ontstaan van RSI-klachten. Daarom moet je als werkgever nagaan wat de ergonomische kwaliteit is van de thuiswerkplek.

Als de thuiswerkplek van de medewerker niet aan de ergonomische eisen voldoet zal je als reisonderneming apparatuur en/of meubilair ter beschikking moeten stellen aan de medewerker. Ergonomische eisen voor de

werkplek zijn er ten aanzien van stoel, werktafel, beeldscherm, toetsenbord, muis en (eventueel) voetensteun.

Tips

Voor medewerkers

- Als je zelf thuis wilt werken in plaats van op kantoor, dan ben je zelf verantwoordelijk voor je thuiswerkplek.
- Spreek je leidinggevende erop aan als je meer dan gemiddeld 2 uur per dag thuis moet werken van de organisatie, maar daar geen goede computer en/of goed kantoormeubilair hebt.

Voor leidinggevenden

- Als je medewerkers thuis al een goede werkplek hebben hoeft je als reisonderneming geen computer of meubilair meer ter beschikking te stellen voor die thuiswerkplek.
- Met een checklist kan je je medewerker vragen de thuiswerkplek te beoordelen om zodoende na te gaan of de werkplek aan de ergonomische eisen voldoet. Laat de medewerker ook een foto van zijn werkplek maken, zodat deze kan worden beoordeeld op geschiktheid. Als werkgever kun je ook overleggen of de werkplek thuis door de preventiemedewerker kan worden gecontroleerd.

Meer weten?

Met de handleiding werkplekinstelling kun je stap voor stap jouw werkplek goed instellen. Een beoordeling van je werkplek kan je uitvoeren met de Checklist uit Arbo-informatieblad nr. 2.

Wat levert het op?

Een goede thuiswerkplek betekent dat medewerkers

ook thuis hun beeldschermwerk in een gezonde werkhouding kunnen doen. Daardoor zijn er minder gezondheidsklachten aan rug, nek, schouder, arm, pols en hand te verwachten.



Met het stijgen van de leeftijd vermindert het functioneren van de ooglenzen, waardoor je steeds meer moeite kunt krijgen met op korte afstand scherp stellen. Je kunt dan behoefte krijgen aan een aparte brilsterkte voor het werken met een beeldscherm: de beeldschermbril. Een leesbril is in dit geval niet voldoende, omdat een leesbril geschikt is voor een leesafstand van 30 – 35 cm, terwijl het beeldscherm normaal op 50 – 70 cm afstand staat. Met behulp van een oogonderzoek kun je dit laten vaststellen.

Voor wie?

Voor medewerkers die na oogonderzoek een beeldschermbril nodig blijken te hebben.

Normen

Bij een goede beeldschermbril is de sterkte van de glazen afgestemd op de kijkafstanden tot het werk. Uit oogonderzoek blijkt wat voor bril er nodig is. Volgens de Arbowet mag dit niet tot kosten voor de medewerker leiden. Een beeldschermbril moet daarom door de werkgever vergoed worden als de verzekering van de medewerker niet toereikend is. Je werkgever kan aanvullende voorwaarden stellen over bijvoorbeeld het privé gebruik van de bril, een terugbetalingsregeling wanneer je ontslag neemt of een door de werkgever aangewezen leverancier van de bril. Informeer bij je werkgever over de voorwaarden en condities.

Tips

Voor medewerkers

- Bij beginnende ouderdomsverzienheid is een eenvoudige leesbril met een volledig glas (geen 'halve'

glazen) met een sterkte van + 1 of + 1,5 vaak al goed.

- Ga voor het aanmeten van de bril altijd naar een professional, zodat je zeker weet dat de bril bij jouw ogen en werkafstand past.
- Let goed op de houding van je hoofd bij gebruik van een beeldschermbril, leesbril of multifocale bril. Beweeg je hoofd niet omhoog om door het leesgedeelte te kijken, maar zet je beeldscherm wat lager, zodat je je hoofd recht kunt houden.
- Als een beeldschermbril niet nodig is, maar je wel moeite hebt met het lezen van kleine letters op het scherm, zijn er mogelijkheden om deze te vergroten:
 - Houdt tijdens het computeren de ctrl-knop ingedrukt en scroll vervolgens naar boven, of
 - Kies in het hoofdmenu 'beeld' en vervolgens 'tekeningrootheid'. Kies 'groter' of 'extra groot' om de letters permanent te vergroten.

Voor leidinggevenden

- Sommige ziektekostenverzekeraars vergoeden bij een aanvullende verzekering de aanschaf van een beeldschermbril. Controleer dus even welke verzekering de medewerker heeft.
- Het reisbureau kan in het kader van een aantrekkelijk arbeidsvoorwaardenbeleid streven naar een snelle en laagdrempelige afhandeling van het aanschaffen van beeldschermbrillen. Maak daarom goede afspraken met een opticienketen.
- Spreek een maximumbedrag af voor de vergoeding van het montuur en de glazen van de bril. Informeer bij jouw werkgever naar de voorwaarden en condities.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Met een goede beeldschermbril kun je gemakkelijker van het scherm lezen, zal je minder snel fouten maken, word je minder snel moe en werk je in een betere werkhouding. Dit verkleint de kans op nekklachten, oogvermoeidheid, tranende ogen en hoofdpijn.

Daglicht en uitzicht zijn noodzakelijk om prettig en gezond te werken. Wie voor mogelijkheden tot uitzicht en daglicht via dak- of ramen in de kantoorruimte zorgt, draagt bij aan de zorg voor goede arbeidsomstandigheden.

Voor wie?

Voor het reisbureau is het nuttig om preventief of vanwege klachten naar de mogelijkheden tot daglicht en uitzicht te kijken. Daglichttoetreding is volgens het Bouwbesluit verplicht, een nieuw gebouw zal dus automatisch voldoen aan voorschriften voor daglicht. In bestaande gebouwen zal men bij klachten van medewerkers een onderzoek en meting kunnen uitvoeren.

Normen

De verlichting moet voor voldoende licht en een passend contrast tussen beeldscherm en omgeving zorgen. De verlichting moet passen bij het werk en bij de medewerkers. Oudere medewerkers hebben bijvoorbeeld meer licht nodig dan jongere. Ook moet hinderlijke spiegeling en verblinding zijn voorkomen. Er is voldoende daglichttoetreding als het percentage glas (gezaamenlijk oppervlak daglichtopeningen) tenminste 5% en bij voorkeur 20 tot 40% van het vloeroppervlakte van de werkruimte bedraagt.

De aanbevolen verlichtingssterkte voor een kantoorruimte ligt tussen de 300 en 500 lux. Voor andere werkruimtes liggen de aanbevolen verlichtingssterkten vaak iets lager.

Tips

Voor leidinggevenden

- Gebruik werkruimtes zonder daglicht en uitzicht zoveel mogelijk voor vergaderen of opslag. Als er toch gewerkt moet worden in deze ruimtes beperk dat dan tot maximaal twee uur per dag en/of benoem de ruimte als stilte- en wisselwerkplek.
- Wanneer een ruimte geen daglicht heeft, kan bijvoorbeeld in de tussenwand naar een ruimte waar wel daglicht is, een groot raam worden gemaakt. Ook is het mogelijk om de wand weg te halen en er één ruimte van te maken.
- Zet in grote werkruimtes de werkplekken van medewerkers zo dicht mogelijk bij de ramen.

Meer weten?

- Arbo-Informatieblad nr. 7 Kantoren, SDU, Den Haag, 2007.
- NEN 2057 'Daglichtopeningen van gebouwen - Bepaling van de equivalente daglichtoppervlakte van een ruimte' geeft informatie over formaat, vorm en plaatsing van de daglichtopeningen.

Sneltoetsen zijn combinaties van toetsen waarmee functies in de software geactiveerd worden. Het gebruik van sneltoetsen gaat vaak sneller dan werken met de muis. Je hoeft minder handelingen te verrichten. Bovendien is het minder belastend voor je polsen en armen om sneltoetsen te gebruiken. Bij het gebruiken van de muis houd je je armen en polsen namelijk gemakkelijk in een verkeerde houding.

Veel sneltoetsen zijn eenvoudig te onthouden. Je kunt er vandaag mee beginnen! Voordat je sneltoetsen activeert vraag eerst of dit ook zonder risico's voor de werking van de (klanteigen) software kan. Doe dit dus altijd in overleg vooraf met de leidinggevende.

Voor wie?

Voor iedereen die veel met de muis werkt.

Normen

Software moet bij het werk passen dat ermee gedaan wordt. Ook moet de software gemakkelijk te gebruiken zijn en aangepast kunnen worden aan de kennis en ervaring van de gebruiker.

Tips

Voor medewerkers

- Maak zelf een kort lijstje van de meest gebruikte functies en hun sneltoetsen. Plaats dit lijstje op een prominente plaats, bijvoorbeeld aan je beeldscherm of op je documenthouder. Maak er een gewoonte van deze altijd te gebruiken. Zodra gebruik van deze sneltoetsen gewoonte is, vervang je dit lijstje door een nieuw lijstje met andere sneltoetsen.

- Je kunt ook zelf sneltoetsen programmeren van veel gebruikte symbolen.
- Vraag de preventiemedewerker beeldschermwerk of een ervaren collega om mee te kijken en je tips te geven over het gebruik van de sneltoetsen.

Voor leidinggevenden

- Geef je medewerkers informatie over de meest gebruikte sneltoetsen. Stel een lijst op met sneltoets-combinaties.
- Verwacht niet dat je medewerkers de sneltoetsen direct toepassen. Geef ze de tijd om er aan te wennen en stimuleer hen in het gebruik ervan. Gebruik zelf ook sneltoetsen.
- Zorg ervoor dat de preventiemedewerker beeldschermwerk de sneltoetsen goed beheerst, zodat hij/zij de medewerkers hierin kan begeleiden.
- Overweeg de aanschaf van 'moderne muizen': er zijn muizen die een sneltoets hebben voor het per pagina scrollen door documenten en voor het aansturen van de startpagina.
- Als je organisatiespecifieke software gebruikt, ga dan na welke sneltoetsen gebruikt kunnen worden. Maak hier een lijst van en verspreid die onder de gebruikers.

Meer weten?

Naast de algemene lijst met sneltoetsen zijn er lijsten die geschikt zijn voor specifiek gebruik. Ze zijn beschikbaar op internet:

- Sneltoetsen voor MS Windows.
- Sneltoetsen voor Mac.
- Sneltoetsen voor beeldschermgebruikers met een visuele handicap.
- Je kunt de sneltoetsen leren door de lijst vaak te bekijken en de sneltoetsen bewust te gebruiken. Het snelst leer je ze door een groepstraining op de werkplek te volgen. Een online-training heeft als voordeel dat je het op een eigen gekozen moment kan volgen.

Wat levert het op?

Als je met sneltoetsen werkt, werk je sneller dan met de muis. Daarnaast is het fysiek minder belastend. Je wint er dus tijd mee en de kans op RSI-klachten wordt kleiner.

Het onder de knie krijgen van de sneltoetsen kost wat tijd, bij de een meer dan bij de ander. Deze tijdsinvestering is echter snel terugverdiend.

Voor wie?

Een ergonomisch ingerichte werkplek is de basis voor gezond beeldschermwerk. De plaats en instelmogelijkheden van je bureaustoel, beeldscherm, toetsenbord en documenthouder zijn groot. Daarom is het nuttig om stap voor stap de onderstaande handleiding te gebruiken bij het instellen van je werkplek. De handleiding legt met behulp van tekeningen uit hoe je dit precies kunt doen. In hoofdstuk 6 **Handleiding werkplekinstellingen** staan de beschrijvingen. Volg de stappen om je werkplek goed in te stellen.

Normen

Voor iedereen die bij een reisbureau werkt en met een beeldscherm werkt.

Tips

Voor medewerkers

- Lukt het je even niet om je werkplek in te stellen zoals jij het wil? Neem dan, in overleg met je leidinggevende, contact op met de preventiemedewerker of een arboadviseur.
- Neem de moeite om je werkplek goed in te stellen, juist ook op een wisselwerkplek. Het kost minder tijd dan je denkt en je zult er profijt van hebben: je lichaam wordt minder moe van je werk en je hebt minder kans op klachten.

Voor leidinggevenden

- Breng de handleiding onder de aandacht van je medewerkers.
- Besteed extra aandacht aan nieuwe medewerkers. Leer hen meteen om hun werkplek goed in te stellen,

voordat ze gewend raken aan hun eigen manier van werken.

- Een deskundige medewerker zou als preventiemedewerker de medewerkers kunnen helpen bij het juist instellen van de werkplek.
- Geef zelf het goede voorbeeld door de eigen werkplek ook goed in te stellen.

Meer weten?

De handleiding optimale instelling beeldschermwerkplek helpt je bij het instellen van jouw beeldschermwerkplek. Lees aan welke eisen bureaustoel en werktafel je meubilair moet voldoen. In een werkplekpaspoort worden alle belangrijke maten van de werkplek per medewerker ingevuld. Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Met deze handleiding kun jezelf je werkplek goed instellen. Een goed ingestelde werkplek betekent werken in een gezonde werkhouding. Hierdoor is er minder kans op verzuim door RSI-klachten.

Medewerkers vinden het vaak lastig om goed te presteren als zij last hebben van geluid. Zeker in grote open ruimtes waar veel medewerkers tegelijkertijd werken kan al snel veel geluid ontstaan. Je kunt maatregelen nemen om het geluid te 'absorberen' of het geluid tussen kantoorvertrekken te isoleren en met elkaar goede werkafspraken maken. In grote ruimtes waar veel medewerkers werken kun je geluidsabsorptie toepassen: zachte materialen op de vloer, aan de wand of aan het plafond (bijv. akoestische plafondtegels) aanbrengen. Ook kun je kastenwanden of schotten tussen de werkplekken als geluidsbarrière gebruiken. Callcenters kunnen gebruik maken van speciale headsets die het omgevingsgeluid wegfilteren. Ook pauzemuziek neemt omgevingsgeluid weg op momenten dat er niet gebeld wordt.

Voor wie?

Voor de reisbureaus met callcenters om preventief of na klachten maatregelen te nemen tegen geluidsoverlast. Bij klachten van medewerkers kan je onderzoek met geluidsmetingen laten uitvoeren door bijvoorbeeld een arbodeskundige voordat je maatregelen neemt. Met absorptiemaatregelen kun je het geluidsniveau met maximaal 5 d(B)A omlaag brengen. Als er vooral in kleinere kantoorvertrekken gewerkt wordt, is isolatie tussen de vertrekken belangrijk.

Normen

Het geluid van computers mag de aandacht van medewerkers niet verstoren. Maximale aanbevolen niveaus voor geluidshinder zijn afhankelijk van het soort kantoorwerk en liggen tussen de 35 en 80 decibel.

Mate van concentratie in de functie	Geluidsniveau
Geen	80 dB (A)
Gering	75 dB (A)
Gemiddeld	55 dB (A)
Hoog	35 dB (A)
Mate van communicatie in de functie	Geluidsniveau
Geen	80 dB (A)
Zeer gering	75 dB (A)
Gering	65 dB (A)
Gemiddeld	55 dB (A)
Ruim	45 dB (A)

Tips

Voor medewerkers

- Laat het je collega's en leidinggevende weten als je last hebt van geluid. Samen zoeken naar oplossingen gaat gemakkelijker dan alleen. Maak samen afspraken over het omgaan met geluidshinder van elkaar.
- Houd rekening met je collega's.

Voor leidinggevenden

Zit een verbouwing er voorlopig niet in? Denk dan eens aan:

- Concentratie/stilteruimtes waar medewerkers wisselend gebruik van kunnen maken om grotere taken uit te voeren.
- Praathoecken buiten de werkruimte waar medewerkers kunnen overleggen.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 7 Kantoren, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Geluidshinder aanpakken helpt om de communicatie en concentratie van medewerkers te bevorderen. Dit zal de kwaliteit van het werk en de productiviteit ten goede komen.

Een ergonomisch ingerichte werkplek vormt een goede basis voor gezond beeldschermwerk. Bij het inkopen van nieuw kantoormeubilair is het dan ook nodig om op de ergonomische eigenschappen ervan te letten. Het gaat dan om een goede bureaustoel, werktafel, apparatuur en accessoires.

Voor wie?

Voor elk reisbureau om met de inkoop een goede basis voor gezond beeldschermwerk te leggen.

Normen

Een beeldschermwerkplek moet ergonomisch zijn ingericht. Ergonomische eisen voor de werkplek zijn er ten aanzien van de stoel, kantoortafel, beeldscherm, toetsenbord, muis en voetensteunvlak.

Tips

Voor medewerkers

Heb je vragen over het instellen van je werkplek of heb je lichamelijke klachten? Schakel in overleg met de leidinggevende de hulp in van de arboadviseur of de preventiemedewerker. Kijk ook eens naar voorlichting instellen werkplek.

Voor leidinggevenden

- Kies samen met (een vertegenwoordiging van) de medewerkers, de preventiemedewerker welk kantoormeubilair jullie gaan gebruiken. Maak wel een voorselectie op basis van de ergonomische normen, zodat je niet uit tientallen stoelen of tafels moet kiezen, maar uit twee of drie verschillende typen.
- Vraag vooraf aan de leverancier aan welke ergono-

mische normen het meubilair voldoet. Professioneel meubilair voldoet meestal aan de ergonomische normen.

- Vraag om een proefplaatsing van nieuw aan te schaffen bureaustoelen. Let tijdens de proefplaatsing ook op het gebruiksgemak: als je voor diverse aanpassingen, zoals bijvoorbeeld het verstellen van de armleuningen in de breedte, steeds iemand van de technische dienst of van buiten moet laten komen is dat erg onhandig.
- Zorg dat (nieuwe) medewerkers voorlichting krijgen van bijvoorbeeld een ergonoom, de leverancier, arboadviseur of preventiemedewerker op welke wijze de kantoorwerkplek goed wordt ingesteld en het best goed wordt gebruikt.
- Bij gebruik van wisselwerkplekken en laptopcomputers gelden bijzondere wensen. Zie wisselwerkplek en werken met een laptop.
- Als speciale hulpmiddelen (aangepaste muis, rolbal of trilmuis, tablet of pen, gesplitst toetsenbord etc.) of een aangepaste werkplek nodig zijn, kun je dit het beste door een ergonoom of arboadviseur laten beoordelen. Dat voorkomt onnodige en verkeerde aanschaf van hulpmiddelen.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Voor meer uitgebreide informatie zie de informatieset voor de inkoper van kantoormeubilair.

Wat levert het op?

Met een ergonomische werkplek is een gezonde werkhouding voor beeldschermwerk mogelijk. Daardoor is er minder kans op klachten aan rug, nek, schouder, arm, pols en hand. Ergonomisch kantoormeubilair lijkt bij de aanschaf wellicht duurder, maar het is beter om meteen goede producten kopen dan om later dubbel voor nieuw meubilair en verzuimkosten te betalen.

Steeds meer medewerkers werken (een deel van hun werktijd) vanuit huis. Medewerkers kunnen zich thuis vaak beter concentreren en besparen reis- en filettijd en daardoor ook vaak veel stress. Zo kan thuiswerken een bijdrage leveren aan het voorkomen van verzuim. Het is alleen wel noodzakelijk om ook thuis aandacht aan de werkplek te schenken. Anders kunnen er door een slechte werkhouding alsnog gezondheidsklachten ontstaan. En een werkplek thuis hoort aan dezelfde basiseisen te voldoen als een werkplek op het bureau. Medewerkers en hun werkgever kunnen samen over de ergonomische kwaliteit van de thuiswerkplek waken.

Voor wie?

Voor iedereen die thuis meer dan twee uur per dag beeldschermwerk verricht.

Normen

Een medewerker die zonder overleg met de werkgever thuis werkt, is zelf verantwoordelijk voor de ergonomische thuiswerkplek. Als je als organisatie je medewerkers vraagt om thuis te werken, ben je als reisbureau verantwoordelijk voor de werkplekinrichting en aansprakelijk voor het eventuele ontstaan van RSI-klachten. Daarom moet je als werkgever nagaan wat de ergonomische kwaliteit is van de thuiswerkplek.

Als de thuiswerkplek van de medewerker niet aan de ergonomische eisen voldoet zal je als reisbureau apparatuur en/of meubilair ter beschikking moeten stellen aan de medewerker. Ergonomische eisen voor de werkplek zijn er ten aanzien van stoel, werktafel, beeldscherm, toetsenbord, muis en (eventueel) voetensteun.

Tips

Voor medewerkers

- Als je zelf thuis wilt werken in plaats van op kantoor, dan ben je zelf verantwoordelijk voor je thuiswerkplek.
- Spreek je leidinggevende erop aan als je meer dan gemiddeld 2 uur per dag thuis moet werken van de organisatie, maar daar geen goede computer en/of goed kantoormeubilair hebt.

Voor leidinggevenden

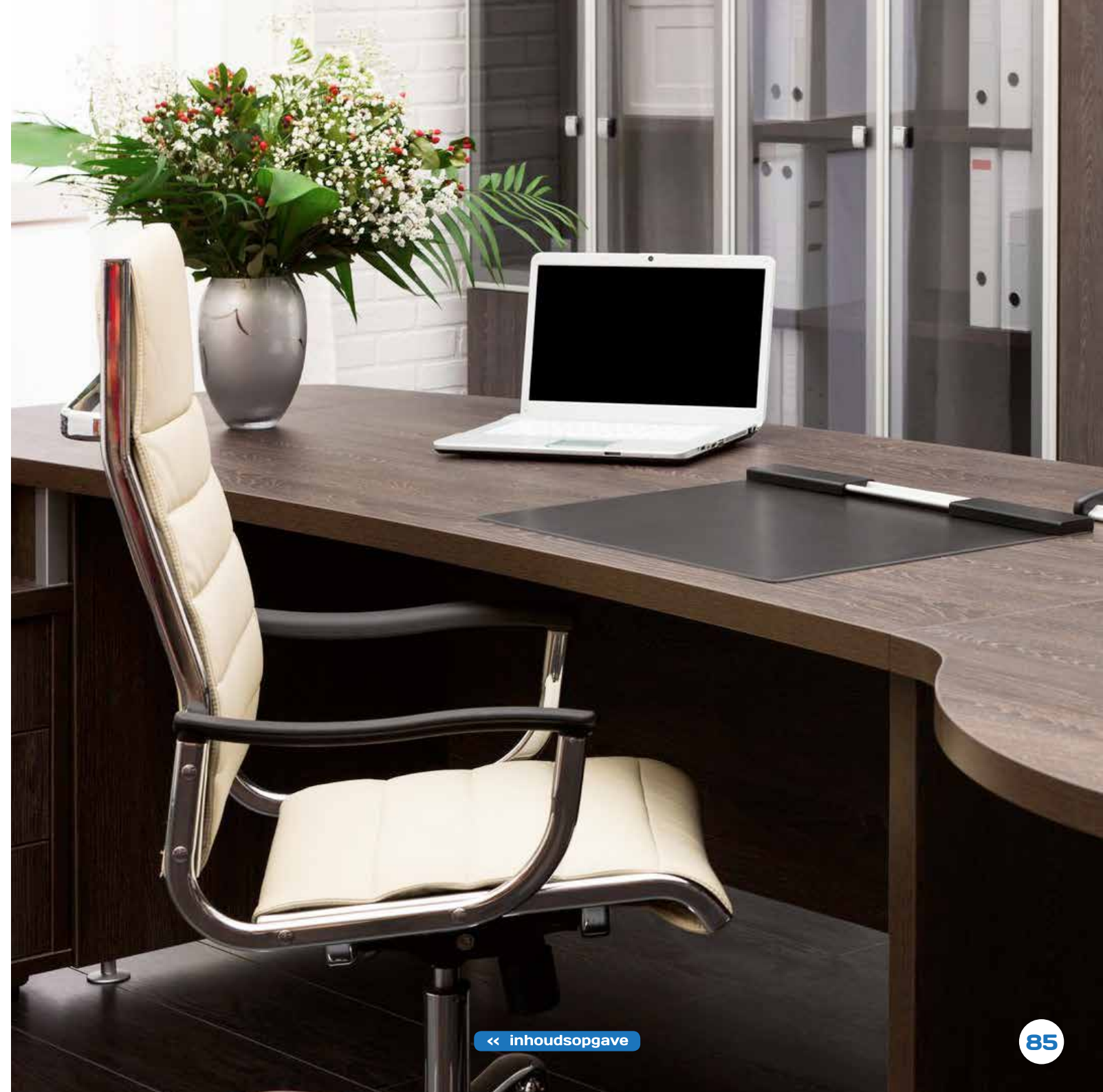
- Als je medewerkers thuis al een goede werkplek hebben hoeft je als reisbureau geen computer of meubilair meer ter beschikking te stellen voor die thuiswerkplek.
- Met een checklist kan je je medewerker vragen de thuiswerkplek te beoordelen om zodoende na te gaan of de werkplek aan de ergonomische eisen voldoet. Laat de medewerker ook een foto van zijn werkplek maken. Als werkgever kun je ook overleggen of de werkplek thuis door de preventiemedewerker kan worden gecontroleerd.

Meer weten?

Met de handleiding optimale instelling beeldschermwerk kun je stap voor stap jouw werkplek goed instellen. Een beoordeling van je werkplek kan je uitvoeren met de Checklist uit Arbo-informatieblad nr. 2.

Wat levert het op?

Een goede thuiswerkplek betekent dat medewerkers ook thuis hun beeldschermwerk in een gezonde werkhouding kunnen doen. Daardoor zijn er minder gezondheidsklachten aan rug, nek, schouder, arm, pols en hand te verwachten.



Hoe lang zit jij per dag achter de computer? Hoeveel uur op je werk? En thuis?

Wil je gezondheidsklachten voorkomen? Dan is het belangrijk om regelmatig van werkhouding te veranderen. Daarnaast ben je verplicht om meerdere effectieve pauzes te nemen. Bovendien is het belangrijk om het aantal uren beeldschermwerk per dag te beperken.

Voor wie?

Voor wie lange beeldschermdagen maakt. Let op: het beperken van het aantal uren beeldschermwerk is niet altijd mogelijk. Soms is er geen ander werk dan beeldschermwerk. In dat geval, is het soms mogelijk om met minder contracturen per dag te werken (parttime werk).

Normen

Het werk moet zoveel mogelijk zo georganiseerd zijn dat medewerkers er geen gezondheidsklachten van krijgen. Ook dien je eenzijdig en tempogedwongen werk zoveel mogelijk te beperken.

Ergonomen bevelen als maximale tijdsduur voor beeldschermwerk zes uur per dag aan. Dit is inclusief het aantal uren dat je thuis achter de computer zit.

Tips

Voor medewerkers

- Benut kleine pauzes als kans om even van houding te veranderen en je ledematen te strekken.
- Heb je in je functie ook niet-beeldschermgebonden taken? Spreid deze dan zoveel mogelijk over je week, zodat je per dag zo min mogelijk beeldschermuren maakt.
- Als je op je werk veel stil zit, zoek dan thuis zoveel

mogelijk naar een actieve manier van ontspannen.

- Hoef je op je werk niet veel na te denken? Laat dan 's avonds je hersens nog even kraken. Heb je op je werk al veel bedacht, gun je hersens 's avonds dan rust.

Voor leidinggevenden

- Goed voorbeeld doet volgen. Werk zelf als leidinggevende ook niet teveel uren per dag aan de computer.
- Spreek medewerkers erop aan als zij te lang doorwerken en zoek samen naar een oplossing.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Vermindering van het aantal uren beeldschermwerk heeft de volgende voordelen:

- Minder eenzijdige belasting.
- Doorbreken van een slechte of statische werkhouding.
- Mentale afwisseling.
- Meer herstelkansen bij (beginnende) klachten.

Reisbureaus werken vaak met computers als hulpmiddel en als ondersteuning bij uitvoerende processen. In veel gevallen in combinatie met organisatiespecifieke systemen. Het werken met de computer in de reisbranche is niet per definitie beeldschermwerk.

In de meeste gevallen wordt het werken met de computer continu afgewisseld met andere handelingen die niet met behulp van de computer worden uitgevoerd.

Daarom dient het Arbobesluit beeldschermwerk met de nodige redelijkheid en billijkheid te worden toegepast.

Dit zelfde geldt voor het gebruik van pauzesoftware.

Daar waar in deze catalogus over beeldschermwerk en pauzesoftware gesproken wordt dient deze afweging te worden meegenomen.

Merk je dat je de letters op je beeldscherm niet goed kunt zien? Hang je steeds verder voorover om de tekst maar te kunnen lezen? En zijn je ogen na een werkdag vermoeid, tranend of prikkelend? Uit onderzoek blijkt gelukkig dat je ogen hier niet van achteruit gaan.

Toch kan een oogonderzoek noodzakelijk zijn om na te gaan of je wel goed op beeldschermafstand kan zien. Want oogklachten zijn natuurlijk vervelend. Bovendien is goed zien nodig om je werk goed uit te voeren, zeker als je met het opmaken van veel kleine letters en kleuren bezig bent.

Voor wie?

Vooraf voor medewerkers die niet goed op het beeldscherm kunnen zien of oogklachten krijgen bij het beeldschermwerk. Ook belangrijk voor nieuwe medewerkers en periodiek voor alle medewerkers. Na een werkplekonderzoek volgt zo nodig een oogonderzoek bij een bedrijfsarts of opticien. Deze stelt vast of er een zogenaamde beeldschermbril nodig is of dat extra onderzoek bij een oogarts wenselijk is.

Normen

Oogonderzoek is een recht van nieuwe medewerkers die nog niet eerder met een beeldscherm gewerkt hebben en van medewerkers die klachten hebben. Sowieso hebben medewerkers het recht om periodiek een oogonderzoek te ondergaan.

Hoe vaak 'periodiek' is wordt binnen het reisbureau afgesproken met de werknemersvertegenwoordiging. Neem dus eerst contact op met je leidinggevende en vraag naar de regeling voor jouw organisatie voor het

aanvragen van een oogonderzoek.

Een passend oogonderzoek omvat minimaal een:

- Anamnese;
- Gezichtsscherptemeting;
- Accommodatiemeting;
- Beoordeling van de werkplek.

Tips

Voor medewerkers

- Loop niet te lang door met oogklachten: laat je ogen controleren of meten als je snel vermoeid bent door het kijken op het beeldscherm of klachten krijgt als tranende of prikkelende ogen. Voor je het weet ga je krampachtig zitten om je beeldscherm goed te lezen. Dit kan als het langer duurt tot RSI-klachten leiden.
- Je kunt ook oogklachten krijgen doordat je beeldscherm niet goed is opgesteld of door slechte verlichting. Kijk dus ook eens bij Handleiding werkplekinstelling en verlichting.
- Heb je een gewone dubbelfocusbril? Merk je dat je je hoofd naar achteren moet trekken om het beeldscherm goed te kunnen lezen? Dat kan snel klachten geven, ook voor jou is een oogonderzoek aan te bevelen!

Voor leidinggevenden

- Hoe groter je bureau, hoe handiger om vooraf goede afspraken te maken met de bedrijfsarts of een opticien(keten) met filialen in de nabijheid van de vestigingsplaats van je bureau. Deze afspraken kunnen ook over het oogonderzoek en de eventuele beeldschermbril gaan.
- Zorgen dat je medewerkers op hun beeldscherm goed kunnen zien, is een preventieve maatregel om te

voorkomen dat ze krampachtig gaan zitten en op den duur RSI-klachten krijgen.

Meer weten?

- Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.
- Richtlijn Handelen van de bedrijfsarts bij het oogonderzoek bij beeldschermwerkers, NVAB, Utrecht, 2001.

Wat levert het op?

Oogonderzoek is nodig om te beslissen of een beeldschermbril nodig is en om deze aan te kunnen meten. Een goede beeldschermbril verkleint de kans op nekklachten, vermoeide en tranende ogen en hoofdpijn. Wanneer de medewerkers goed het scherm kunnen zien, maken zij minder fouten.

Een oogonderzoek kan uitgevoerd worden door een opticien of bedrijfsarts. In gecompliceerdere gevallen verwijzen deze door naar een oogarts. De werkgever kan hier een regeling voor getroffen hebben met de arbodienst of de bedrijfsarts. Informeer dus altijd eerst naar de bestaande regelingen.

Beeldschermwerk afwisselen met pauzes is noodzakelijk. Zonder pauzes aan één stuk doorwerken is slecht voor je concentratie. Je verliest je scherpte. Bij beeldschermwerk is het belangrijk om voor mentale en lichamelijke afwisseling van je werkzaamheden te zorgen. Door regelmatig in beweging te komen zorg je ervoor dat de doorbloeding van je spieren weer op gang komt en voorkom je lichamelijke klachten. Het beste is om beeldschermwerk af te wisselen met ander, niet beeldschermgebonden, werk. Maar soms is dat niet mogelijk. Neem dan regelmatig een moment van rust. Let bij het pauzeren op de intensiteit van je werk aan het beeldscherm.

Vaker kort pauzeren is beter dan één keer lang pauzeren. Dus bij intensief beeldschermwerk liever vijf à tien minuten rust na een uur werken dan tien minuten na elke twee uur.

Voor wie?

Voor wie meer dan twee uur per dag met een beeldscherm werkt.

Normen

Je moet volgens de Arbeidstijdenwet ten minste 30 minuten pauze nemen, als je meer dan 5,5 uur per dag werkt. Deze pauze mag ook verdeeld worden in 2 maal 15 minuten. Met toestemming van de werknemersvertegenwoordiging kan deze pauze beperkt worden tot 15 minuten.

Als je meer dan 10 uur op een dag werkt moet je tenminste 45 minuten pauze nemen. Deze pauze mag in 3 maal 15 minuten worden verdeeld.

Je moet volgens het arbobesluit je beeldschermwerk na elke twee uur ten minste tien minuten onderbreken. Bij intensief beeldschermwerk kan het verstandig zijn om deze onderbreking te splitsen in elk uur ten minste vijf minuten.

Tips

Voor medewerkers

- Gebruik de afgesproken pauzes. Aan het eind van de dag blijf je productiever en minder moe als je even hebt gepauzeerd. Bovendien zorg je er zo voor dat je lichamenlijk fit blijft!
- Juist als de werkdruk hoog is, is het belangrijk regelmatig (korte) pauzemomenten in te lassen omdat dan het risico op klachten het grootst is.
- Beweeg zoveel mogelijk tijdens de pauzes: doe oefeningen of ga wat lopen.
- Beweeg ook zoveel mogelijk terwijl je achter je beeldscherm zit. Neem elke tien minuten een micropauze van 20 seconden om je spieren te ontspannen.

Voor leidinggevenden

- Maak goede afspraken over pauzetijden en over hoe lang deze mogen duren.
- Let er op dat je medewerkers de afgesproken pauzes en beeldschermmonderbrekingen gebruiken. Juist de harde werkers die systematisch doorwerken tijdens de pauzes lopen kans op lichamelijke klachten.
- Ondersteun je medewerkers bij het opbouwen van gezonde gewoontes. Ga na of medewerkers tijdens de beeldschermmonderbrekingen mogelijkheden hebben voor Taakroulatie en werkafwisseling. Check ook of je afspraken wilt maken over de Maximale tijdsduur

beeldschermwerk.

- Het gebruik van goed ingestelde pauzesoftware kan voor medewerkers een stimulans zijn bij het nemen van pauzes en doen van oefeningen.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Het blijkt dat regelmatig kort pauzeren de kans op het maken van fouten vermindert en de werksnelheid doet toenemen. Bovendien zijn pauzes tijdens beeldschermwerkzaamheden nodig om RSI te voorkomen. Langdurig in één houding werken aan een beeldscherm leidt namelijk tot vermindering van de doorbloeding in armen, handen en vingers. Dit is een belangrijke oorzaak van het ontstaan van RSI. Pauzes waarin medewerkers in beweging komen helpen om de doorbloeding te verbeteren.



Je kunt één of meer medewerkers laten opleiden tot preventiemedewerker. Kies hier een medewerker voor die interesse in het onderwerp heeft. Een preventiemedewerker is een medewerker die zijn collega's advies geeft over de werkplekinstelling, werkhouding en hulpmiddelen.

Een interne preventiemedewerker is dichtbij en gemakkelijk toegankelijk voor vragen en advies. Daardoor kunnen problemen snel opgelost worden. En bovendien is een preventiemedewerker verplicht en belangrijk om RSI-klachten te voorkomen.

Voor wie?

Voor kleine en grote reisbureaus. Kleine reisbureaus kunnen één preventiemedewerker laten opleiden, die ook weet hoe om te gaan met beeldschermwerk. Voor grote reisbureaus loont het zelfs om meerdere preventiemedewerkers op te laten leiden, ieder met kennis van een deelgebied. Daarmee zorg je dat een preventiemedewerker regelmatig met het onderwerp bezig is zonder dat het een dagtaak wordt. Preventiemedewerker beeldschermwerk ben je naast je normale functie.

Normen

Volgens de Arbowet moet iedere werkgever één of meerdere werknemers aanwijzen als preventiemedewerker. Bij bedrijven met minder dan 25 werknemers mag de werkgever deze rol zelf vervullen. De preventiemedewerker draagt zorg voor de alledaagse veiligheid en gezondheid van medewerkers. Dit houdt in dat de preventiemedewerker in ieder geval:

- Meewerkt aan het opstellen van de RI&E;

- Maatregelen uitvoert om de gezondheid en veiligheid van medewerkers te bevorderen, waaronder voorlichting;
- De personeelsvertegenwoordiging of andere medewerkers adviseert over gezond werken.

Tips

Voor medewerkers

- Ga bij HR of je leidinggevende na wie in jouw organisatie de preventiemedewerker is. De preventiemedewerker beeldschermwerk is een gespecialiseerde preventiemedewerker die daar een cursus voor heeft gevolgd. Daarom kan je hem of haar gemakkelijk en snel raadplegen. Schakel hem of haar in als je vragen hebt over gezond beeldschermwerk of als je (beginnen-de) klachten hebt. Voorkomen is beter dan genezen!

Voor leidinggevenden

- Voer werkplekaanpassingen snel uit en schaf de hulpmiddelen die de preventiemedewerker beeldschermwerk aanraadt snel aan. Zo voorkom je een toename of verergering van de klachten bij de medewerkers.
- Check of je medewerkers de adviezen van de preventiemedewerker naleven.
- Maak vooraf goede afspraken met de preventiemedewerker over de tijdsbesteding, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Dit voorkomt misverstanden in de toekomst.
- Maak intern bekend dat er een preventiemedewerker is en waarvoor je hem of haar kunt raadplegen.

Meer weten?

- De cursus preventiemedewerker is bedoeld voor medewerkers die hun collega's actief willen voorlichten,

instrueren en adviseren. Kijk hier voor meer uitleg over de cursus preventiemedewerker en het aanmelden.

- In de wet staat geen omschrijving van het minimale deskundigheidsniveau dat een preventiemedewerker moet hebben. Om wat meer houvast te hebben tijdens het uitvoeren van je taken als preventiemedewerker, heeft de **STECR** een leidraad ontwikkeld waarin de taken en het deskundigheidsniveau van preventiemedewerkers worden besproken.

Wat levert het op?

De preventiemedewerker verzorgt de voorlichting aan nieuwe medewerkers, helpt met de werkplekinstelling en pakt klachten bij medewerkers aan voordat ze ernstig kunnen worden. Daarmee voorkomt de preventiemedewerker in veel gevallen ziekteverzuim.

Bovendien voert de preventiemedewerker werkplekonderzoeken uit waar voorheen kosten voor de arbodienst aan verbonden waren. De investering van de opleiding verdient de preventiemedewerker dus snel terug.

Als je het grootste deel van de dag beeldschermwerk doet, is het belangrijk om die werkzaamheden met ander, niet-beeldschermwerk af te wisselen. In de praktijk betekent werkafwisseling dat je niet-beeldschermgebonden werkzaamheden zodanig over de dag verdeelt dat ze de beeldschermgebonden werkzaamheden regelmatig onderbreken. Bij taakrotatie vindt afwisseling van werk plaats door met collega's op dezelfde of andere afdelingen de taken te ruilen.

Voor wie?

Voor het reisbureau en de medewerker om kritisch naar het takenpakket te kijken. Aan de ene kant is de mogelijkheid tot taakrotatie en afwisseling van werkzaamheden soms beperkt, binnen een reisbureau zijn er nou eenmaal veel beeldschermwerkzaamheden. Aan de andere kant valt er met een beetje creativiteit en organisatietalent soms nog heel wat te bereiken.

Normen

Je moet beeldschermwerk na elke twee uur minimaal vijf minuten onderbreken, door even ander, niet-beeldschermwerk te doen, koffie of thee te halen of kort te pauzeren.

Tips

Voor medewerkers

- Verdeel je eigen dagelijkse werkzaamheden eens in beeldschermwerk en niet-beeldschermwerk. Kijk bij het beeldschermwerk eens of het ook net zo goed of sneller zonder het beeldscherm kan.
- Plan zoveel mogelijk je niet-beeldschermwerk om blokken van twee uur beeldschermwerk heen, zodat

je niet te lang achter de computer zit.

- Overleg met collega's hoe zij hun werkzaamheden afwisselen en vraag en geef elkaar tips.
- Benut het werkoverleg of een functioneringsgesprek om suggesties te doen voor een andere taakverdeling.

Voor leidinggevenden

- Kijk eerst binnen je eigen afdeling welke niet-beeldschermgebonden taken er zijn en hoe deze zo goed mogelijk tussen je medewerkers verdeeld kunnen worden.
- Overleg daarna eens met een afdeling die heel ander werk doet. Biedt uitwisseling van medewerkers, enkele dagen per week, voordelen in afwisseling van beeldschermwerk of het ontwikkelen van capaciteiten?
- Organiseer tijdens het werkoverleg een brainstorm over de voorgaande mogelijkheden en betrek medewerkers zo bij het bedenken van de mogelijkheden en het realiseren van de grenzen.
- Wees erop voorbereid dat niet alle medewerkers zullen staan te springen om nieuw werk. Overweeg waar je begint: met enthousiastelingen, met degenen die al eens klachten hebben gehad of met degenen die het langst zittend beeldschermwerk verrichten.
- Ook om gezonde gewoontes aan te leren hebben medewerkers vaak een stimulans nodig. Herinner je medewerkers daarom zo nodig aan hun pauzes en taakafwisseling.
- Plan overleggen aan het eind van de ochtend of halverwege de middag zodat ze een pauze voor beeldschermwerk vormen.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Taakrotatie en werkafwisseling heeft meerdere voordelen:

- Minder kans op klachten aan nek, schouder, armen, polsen of handen.
- Het werk wordt er vaak uitdagender en interessanter door.
- Collega's kunnen elkaar bij ziekte, drukte of vakantie beter vervangen.

Het kost aanvankelijk wel wat extra tijd en moeite om binnen de organisatie het maximum uit taakrotatie en werkafwisseling te halen!

Reisbureaus werken vaak met computers als hulpmiddel en als ondersteuning bij uitvoerende processen. In veel gevallen in combinatie met organisatiespecifieke systemen. Het werken met de computer in de reisbranche is niet per definitie beeldschermwerk. In de meeste gevallen wordt het werken met de computer continu afgewisseld met ander handelingen die niet met behulp van de computer worden uitgevoerd. Daarom dient het Arbobesluit beeldschermwerk met de nodige redelijkheid en billijkheid te worden toegepast. Dit zelfde geldt voor het gebruik van pauzesoftware. Daar waar in deze catalogus over beeldschermwerk en pauzesoftware gesproken wordt dient deze afweging te worden meegenomen.



Om je werk goed te doen is het nodig dat je de tekst op je beeldscherm goed kunt lezen. Soms lukt dit niet omdat je last hebt van het licht: te veel, te weinig, door verblinding of door spiegeling. Er zijn drie manieren om werkruimtes met beeldschermen goed te verlichten:

- Directe verlichting: met verlichtingsarmaturen waarbij de zijdelingse lichtuitstraling met behulp van roosters of spiegels is beperkt.
- Indirecte verlichting (plafond wordt door omhoog gerichte verlichtingsarmaturen aangestraald) aangevuld met werkplekverlichting. Hierbij is de spiegelingshinder in beeldschermen minimaal.
- Een combinatie van directe en indirecte verlichting: hierbij hangen de verlichtingsarmaturen op afstand van het plafond en stralen zowel licht uit naar boven als naar beneden.

De combinatie van direct en indirect licht is de meest wenselijke verlichting.

Voor wie?

Voor de organisatie om preventief of vanwege klachten maatregelen voor verlichting te nemen. Bij klachten over slechte verlichting is het verstandig eerst het verlichtingsniveau te meten om aan de hand van de metingen te bepalen of maatregelen nodig zijn. Een lichtmeting kan eenvoudig met een luxmeter worden uitgevoerd.

Normen

De verlichting moet voor voldoende licht en een passend contrast tussen beeldscherm en omgeving zorgen. De verlichting moet passen bij het werk en bij de medewerkers.

Oudere medewerkers hebben bijvoorbeeld meer licht nodig dan jongere. Ook moet hinderlijke spiegeling en verblinding zijn voorkomen.

De aanbevolen verlichtingssterkte voor kantoren is tussen de 200 en 800 lux, afhankelijk van de werksituatie (NEN 3087). Voor de receptie is dit 300 lux.

Tips

Voor medewerkers

- Is het je te donker op kantoor? Gebruik een eigen werkpleklamp als extra verlichting indien aanwezig.
- Heb je last van spiegeling van licht in je beeldscherm? Ga niet in een verkeerde houding zitten om de spiegeling te vermijden, maar stel je beeldscherm anders op.

Voor leidinggevenden

- Gebruik energiezuinige verlichting. Deze verlichting produceert minder hinderlijke warmte. Je bespaart er trouwens ook energiekosten mee.
- Kies bij grote beeldschermen waar veel opmaakwerk aan gedaan wordt voor indirecte verlichting. Dit voorkomt spiegelingshinder.
- Bij de keuze van het type lamp spelen onder meer de kleurtemperatuur (deze geeft aan hoe 'warm' of 'koud' het licht is) en de kleurweergave-index een rol. Medewerkers prefereren 'gelig', 'warm' licht met een hoge kleurweergave-index. Hou met de opstelling van een beeldschermwerkplek rekening met lichtinval van buiten. Weer hinderlijke lichtinval van buiten met de juiste lichtwering.

Meer weten?

Meer informatie over onder andere de lichtkleur en kleurweergave vind je in Arbo-Informatieblad nr. 7 Kantoren, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Goede verlichting helpt medewerkers om hun werk gemakkelijker en met minder fouten te doen. Bovendien helpt het om (oog)vermoeidheid en hoofdpijn te voorkomen.

Een goed ergonomisch ingerichte beeldschermwerkplek is een noodzakelijke voorwaarde om gezond te werken. Die werkplek behoor je dan ook goed te gebruiken, anders heeft de goede werkplek geen zin. Door voorlichting en training kun je leren hoe je je werkplek, het meubilair en alle hulpmiddelen het best kan instellen en gebruiken. Ook leer je waarom het goed instellen van je werkplek belangrijk is voor je gezondheid.

Voor wie?

Voor bedrijven en leidinggevenden om hun medewerkers te leren zo gezond mogelijk met een beeldscherm te werken.

De voorlichting en trainingen zijn op verschillende manieren uit te voeren:

- Groepsvoorlichting: via een presentatie of demonstratie leren medewerkers hoe zij de werkplek kunnen inrichten, instellen en gebruiken.
- Individuele voorlichting: een preventiemedewerker bezoekt de medewerker en geeft ter plekke voorlichting en helpt de medewerkers hun werkplek optimaal in te stellen.

Een combinatie van beide manieren is uiteraard ook mogelijk.

Normen

Medewerkers moeten worden voorgelicht over de risico's van hun werk en de maatregelen die genomen zijn om die risico's tegen te gaan.

- Arbowet : Artikel 8 Voorlichting en onderricht.

Tips

Voor medewerkers

- Neem actief deel aan de voorlichting: je krijgt hier tips die je helpen om gezond te werken!
- Pas de adviezen toe, juist ook als je het druk hebt, want dan is het risico op klachten het grootst.

Voor leidinggevenden

- Besteed extra aandacht aan nieuwe medewerkers. Door hen snel na aanvang van hun werk uit te leggen hoe ze hun beeldschermwerk gezond kunnen doen voorkom je dat ze zichzelf ongezonde gewoontes aanleren.
- Geef persoonlijke aandacht aan medewerkers die klachten hebben. Als een andere werkhouding en pauzes nemen niet op korte termijn helpen, ga dan zo snel mogelijk naar een deskundige, bijvoorbeeld de bedrijfsarts. Hoe eerder, hoe beter, om ernstige klachten en verzuim te voorkomen.

Meer weten?

- Gebruik bij je voorbereiding van de voorlichting de criteria en onderwerpen voor een goede voorlichting.
- Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Voorlichting en trainingen aanbieden heeft als voordeel dat de medewerkers de risico's van het beeldschermwerk leren kennen en weten hoe ze die kunnen beperken. Het gedrag van medewerkers ten aanzien van de werktechniek en werkhouding verbetert en dit geeft minder kans op gezondheidsklachten.

Binnen de reisbranche kan met laptopcomputers worden gewerkt. Dat is voor het werken onderweg erg handig. Maar als je er op kantoor of thuis meer dan twee uur per dag mee werkt, loop je al snel het risico op gezondheidsklachten. Een laptop is voor je lichaam te klein, waardoor je er in een verkeerde houding aan werkt. Je schouders zijn gespannen om het toetsenbord goed te bedienen, de bediening van de cursor met het touchpad is erg inspannend voor je hand en je nek is sterk gebogen om goed op het beeldscherm te kunnen kijken.

Met enkele hulpmiddelen kan je in een goede werkhouding aan de laptop werken. Dit zijn:

- Een dockingstation met een beeldscherm, toetsenbord en muis, of;
- Een laptopstandaard en een los aan te sluiten toetsenbord en muis. Een laptopstandaard, in hoogte verstelbaar, helpt om het beeldscherm van de laptop op de juiste kijkhoogte te plaatsen.

Voor wie?

Voor wie meer dan twee uur per dag met een laptop werkt op kantoor of thuis.

Normen

Als je meer dan twee uur per dag met een laptop werkt, moet je je laptop-werkplek ergonomisch verantwoord inrichten.

Tips

Voor medewerkers

- Weet je niet hoe je je laptop-werkplek hoort in te stellen? Vraag het aan je leidinggevende, de preven-

tiemedewerker of een arboadviseur.

- Neem even de tijd om voor je je laptop aanzet je werkplek goed in te stellen.

Voor leidinggevenden

- Er zijn lichte opklapbare laptopstandaards en kleine toetsenborden die gemakkelijk kunnen worden meegenomen. Dit is handig als de laptop op meerdere plekken wordt gebruikt.
- Er zijn laptopstandaards die ook als documenthouder gebruikt kunnen worden. Dit is ideaal als er bij het beeldschermwerk geregeld documenten worden gebruikt.
- Kies voor een minitoetsenbord zonder numeriek deel als er niet vaak met cijfers gewerkt wordt. De muis past vlak naast dit extra kleine toetsenbord, wat goed is om RSI te voorkomen.
- Gebruik een draadloos aan te sluiten toetsenbord en muis in plaats van exemplaren die met een USB-stekker aangesloten moeten worden.
- Geef als leidinggevende het goede voorbeeld door de hulpmiddelen zelf ook bij je laptop te gebruiken

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Door gebruik te maken van de hulpmiddelen kun je in een gezonde houding aan de laptop werken. Dit is een randvoorwaarde om RSI-klachten te voorkomen. Door minder klachten ben je productiever. Één vermindering van RSI-klachten betekent minder verzuim.

Als medewerker van een reisbureau werk je soms op meer dan één beeldscherm tegelijk. Bij het werken met meerdere beeldschermen, kun je je overzicht vergroten, doordat je meerdere documenten naast elkaar kunt openen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om je bedienementen op een ander beeldscherm te plaatsen dan je contactgegevens. Je kunt beide monitoren bedienen met één muis en één toetsenbord. Een voorwaarde voor een goed overzicht op je beeldschermen en comfortabel werken is dat deze goed zijn ingesteld.

Voor wie?

Voor iedereen die met meer dan één beeldscherm werkt.

Normen

Voor het werken met meerdere beeldschermen is geen aanvullende wet- en regelgeving van toepassing. De gangbare wet- en regelgeving voor beeldschermwerkplekken is van toepassing.

Tips

Voor medewerkers

- Stel je beeldschermwerkplek goed in. Besteed hierbij extra aandacht aan je beeldschermen.
- De bovenrand van de beeldschermen moet zich ongeveer op ooghoogte bevinden.
- Kijkafstand vanaf de rand van het werkblad tot het scherm is 70 - 95 cm. voor een 19 inch scherm of groter. Dichterbij plaatsen van de beeldschermen beperkt het overzicht.
- Om ervoor te zorgen dat je zoveel mogelijk recht voor de beeldschermen kan werken, is een kromming van de voorzijde van het werkblad gewenst.

- De beeldschermen kun je het beste (zo dicht mogelijk) tegen elkaar plaatsen en niet op elkaar stapelen.

Voor leidinggevenden

- Afhankelijk van de benodigde ruimte kan er gekozen worden één groot breedbeeldbeeldscherm of, wanneer er nog meer ruimte voor werkbladen nodig is, voor twee standaard beeldschermen naast elkaar.
- Door het werken met meerdere (niet goed ingestelde) beeldschermen kan het overzicht snel verloren gaan en bovendien loopt de medewerker meer risico op vermoeidheid van de ogen. Daarom is het belangrijk de werkplek goed in te richten, met extra aandacht voor de plaatsing van de beeldschermen.
- Vraag de preventiemedewerker of arboadviseur om de werkplek zo goed mogelijk in te stellen als een medewerker met meerdere beeldschermen wil werken.
- Er zijn verschillende monitorarmen op de markt voor het werken met meerdere beeldschermen. Deze monitorarmen hebben het voordeel dat de hoogte en de hoek waaronder de monitoren worden gepositioneerd goed kan worden ingesteld.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Doordat je tegelijkertijd meer informatie in beeld kunt hebben, hoeft je minder heen-en-weer te klikken tussen de verschillende documenten. Dit verhoogt de productiviteit en verlaagt het risico op RSI klachten.

Bij sommige reisorganisaties hebben niet alle medewerkers een eigen werkplek. Wie op kantoor komt gebruikt dan een vrije werkplek. Het is dan nodig om deze werkplek goed in te stellen op basis van lichaamsmaten, soort werk en eigen wensen. Door je werkplek goed in te stellen, kun je klachten voorkomen! Een vaste werkplek hoeft je maar een enkele keer in te stellen. Bij een wisselwerkplek doe je dit elke werkdag.

Voor wie?

Voor wie samen met andere medewerkers van dezelfde beeldschermwerkplek gebruik maakt.

Normen

De wisselwerkplek moet ergonomisch ingericht zijn. Ergonomische eisen voor de werkplek zijn er ten aanzien van de bureaustoel, kantoortafel, beeldscherm, toetsenbord, muis en (eventuele) voetensteun. Vanwege het vele wisselen is het handig als de instellingen gemakkelijk aan te passen zijn.

Tips

Voor medewerkers

- Maak van het instellen van de werkplek aan het begin van de dag een gewoonte. Als je in een nieuwe auto stapt check je ook of je goed bij de pedalen kunt en check je het zicht van de spiegels.
- Zorg dat je altijd weet wat de voor jou meest geschikte werkhoogte is, zodat je die direct goed kan instellen.
- Laat aan het eind van je werk de werkplek schoon achter, zodat de volgende medewerker ook meteen de werkhoogte kan instellen en niet eerst hoeft schoon te maken.

Voor leidinggevenden

- Zorg dat al je medewerkers goed zijn voorgelicht over de wisselwerkplek en hoe deze dient te worden ingesteld.
- Zorg voor extra onderhoud (schoonmaak en technisch) dat nodig is vanwege het intensieve gebruik van de werkplek.
- Bied de medewerkers die van de wisselwerkplek gebruik maken een verrijdbare opbergmogelijkheid voor documenten en persoonlijke spullen of zorg voor kasten vlak bij de wisselwerkplek.
- Zorg ervoor dat duidelijk en makkelijk regelbaar is wie wanneer van de wisselwerkplek gebruik maakt en dat de medewerkers de wisselwerkplek weer schoon achterlaten.

Meer weten?

Arbo-Informatieblad nr. 2 Werken met beeldschermen, SDU, Den Haag, 2007.

Wat levert het op?

Aan een goed ingestelde wisselwerkplek kan je in een gezonde werkhouding je beeldschermwerk doen. Daardoor loop je minder kans op gezondheidsklachten bij langdurig werken aan de computer. Door de hogere bezettingsgraad zijn wisselwerkplekken in het gebruik goedkoper dan gewone werkplekken. Het inrichten van wisselwerkplekken op het gebied van ICT, telefonie, meubilair en eventueel verbouwingen brengt wel kosten met zich mee.

Hoofdstuk 3

Werkdruk

Introductie

In de Arbowet staat dat de werkgever beleid moet voeren om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of, als dat niet mogelijk is, te beperken.

Psychosociale arbeidsbelasting bestaat uit de factoren:

- Werkdruk;
- Agressie en geweld;
- Discriminatie;
- Pesten;
- Seksuele intimidatie.

Deze factoren kunnen tot stress leiden. Beleid voeren komt er in de praktijk op neer dat je als organisatie risico's moet inventariseren en beoordelen (door het uitvoeren van een RI&E) en op basis daarvan maatregelen moet opnemen in het daarbij behorende Plan van Aanpak. Houd goed bij welke maatregelen je tegen werkdruk hebt genomen en beoordeel regelmatig of de maatregel effectief is en blijft. Geef je medewerkers ook voorlichting en onderricht over werkdruk en de maatregelen en begeleid medewerkers met ongezonde werkdruk en/of werkstress. Tot slot ben je verplicht preventief beleid te ontwikkelen.

Over dat preventieve beleid zegt de overheid dat er geen kant-en-klaar recept voor het voorkomen van werkdruk en werkstress bestaat. Organisatie moeten dus zelf kiezen op welke manier zij de werkdruk bij hen gezond willen houden. De richtlijnen van de overheid die bij preventie kunnen helpen zijn:

- Maak het onderwerp 'stress' bespreekbaar;

- Geef de medewerkers de mogelijkheid zich te laten bijscholen;
- Houd regelmatig een open werkoverleg: hierdoor neemt de betrokkenheid van de medewerkers en de kwaliteit van het werk toe;
- Houd rekening met een hersteltijd na geleverde prestaties en let op overschrijdingen van de werktijd;
- Plan het werk ruim op tijd en maak een werkindeling die voor iedereen duidelijk en haalbaar is
- Schep een sfeer waarin ook de privéomstandigheden van de medewerkers op het werk bespreekbaar zijn;
- Ondersteun de medewerkers bij of na emotioneel ingrijpende gebeurtenissen (zoals agressieve cliënten, conflicten, ongelukken, ziekte of sterfgevallen in de familie);
- Zorg voor de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van een inloopsprekkuur bij de bedrijfsarts of de maatschappelijk werker, zodat medewerkers bijtijds aan de bel kunnen trekken.

De volgende wetgeving is van toepassing voor werkdruk:

- Arbo-wet : Artikel 3 Arbobeleid
- Arbobesluit: Artikel 2.15 Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting
- Memorie van toelichting psychosociale arbeidsrisico's

Arbowet

Artikel 3 Arbobeleid

1. De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de medewerkers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het volgende in acht neemt:

- Tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd organiseert de werkgever de arbeid zodanig dat daarvan geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de medewerker tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden de gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de medewerker zoveel mogelijk in eerste aanleg bij de bron daarvan voorkomen of beperkt; naar de mate waarin dergelijke gevaren en risico's niet bij de bron kunnen worden voorkomen of beperkt, worden daartoe andere doeltreffende maatregelen getroffen waarbij maatregelen gericht op collectieve bescherming voorrang hebben boven maatregelen gericht op individuele bescherming; slechts indien redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat maatregelen worden getroffen die zijn gericht op individuele bescherming, worden doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen aan de medewerker ter beschikking gesteld;
- De inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethoden en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud worden zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd aan de persoonlijke

- eigenschappen van medewerkers aangepast;
- Monotone en tempogebonden arbeid wordt, zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd, vermeden dan wel, indien dat niet mogelijk is, beperkt;
- Doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van medewerkers en andere aanwezige personen, en doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties;
- Elke medewerker moet bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen, waarbij artikel 29, eerste lid, derde zin, van overeenkomstige toepassing is.

2. De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

3. Ter uitvoering van het eerste lid draagt de werkgever zorg voor een goede verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen de bij de werkgever werkzame personen, waarbij hij rekening houdt met de bekwaamheden van de medewerkers.

4. De werkgever toetst het arbeidsomstandighedenbeleid regelmatig aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en past de maatregelen aan zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring daartoe aanleiding geeft.

Arbobesluit

Artikel 2.15 Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting

1. Indien medewerkers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.

2. Aan medewerkers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

Memorie van toelichting

Psychosociale arbeidsrisico's

Onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) worden de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie verstaan die stress teweegbrengen. (Chronische) stress in combinatie met onvoldoende herstel kan leiden tot negatief ervaren lichamelijke en sociale gevolgen en psychische aandoeningen als burn-out, overspanning, depressie en posttraumatische stressstoornis, met langdurig ziekteverzuim en een grote kans op instroom in de WIA tot gevolg. Het aandeel psychische klachten van het totale verzuim neemt toe naarmate het verzuim langer duurt. Het aandeel in de WIA als gevolg van werkgebonden psychische klachten wordt geschat op 14%. De ernst en grote mate van voorkomen van deze risico's rechtvaardigt dat in aanvulling op Europees beleid, nationale regels voor beheersing van deze risico's worden gesteld.

In dit wetsvoorstel wordt in artikel 3 een doelvoorschrift ten aanzien van psychische arbeidsbelasting opgenomen dat werkgevers verplicht op dit terrein een beleid te voeren. De PSA doelbepaling krijgt in het Arbobesluit nadere invulling door middel van een agendabepaling doordat hier op doelniveau de elementen zullen worden genoemd die in elk geval onderdeel uit moeten maken van het PSA beleid. Iedere organisatie zal moeten onderzoeken wat en in welke situatie de bronnen en oorzaken voor psychosociale arbeidsbelasting zijn. De uitkomsten van de risico- inventarisatie zijn daarvoor het startpunt. Vervolgens kunnen daarbij passende maatregelen gezocht worden.

Toegesplitst op werkdruk

Er is sprake van werkdruk als een medewerker niet kan voldoen aan de gestelde kwalitatieve en kwantitatieve taakeisen. Met taakeisen worden bedoeld de eisen die aan het werk gesteld worden. Zij kunnen variëren in hoeveelheid, kwaliteit en werktempo. Bij werkdruk werkt een medewerker voortdurend onder hoge tijdsdruk en/of in een hoog tempo. Vooral in combinatie met beperkte regelmogelijkheden of anders gezegd beperkte zeggenschap in en over het werk vormt werkdruk een risico voor de gezondheid van medewerkers. Werkdruk kan naast deze taakeisen veroorzaakt worden door diverse aspecten van organisaties en hun directe omgeving zoals communicatiepatronen, werkororganisatie, technologie en de externe sociaal-economische omgeving. Niet iedereen die aan werkdruk wordt blootgesteld, krijgt echter stress of wordt ziek. Of het daadwerkelijk gebeurt, hangt mede af van de persoonlijke wijze van omgaan door de betreffende medewerker met werkdruk. De ene medewerker kan wellicht wat makkelijker afstand nemen tot het werk en zijn situatie makkelijker relativiseren, dan de andere. De een ziet meer regelmogelijkheden dan de andere.

De één weet of durft beter gebruik te maken van de bestaande regelmogelijkheden dan de ander. Tevens is bekend dat bij een goede lichamelijke en geestelijke conditie of een goed verwerkingsvermogen de kans op stress kleiner is.

In artikel 3 wordt in een nieuw tweede lid een verplichting voor de werkgever opgenomen om een beleid te

voeren ter voorkoming en beperking van psychosociale arbeidsbelasting. In artikel 1, eerste lid, onder e, is omschreven wat onder psychosociale arbeidsbelasting moet worden verstaan.

Het beleid op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting moet onderdeel zijn van het algemene arbeidsomstandighedenbeleid. Dit betekent dat ook bij de ontwikkeling van beleid ten aanzien van psychosociaal belastende arbeid de algemene preventieprincipes in artikel 3, eerste lid, gelden. Uitgangspunt is dat psychosociale arbeidsbelasting waarbij schade aan de veiligheid en gezondheid van de medewerker kan worden veroorzaakt, dient te worden voorkomen.

Indien dat redelijkerwijs niet mogelijk is, moet de werkgever psychosociale arbeidsbelasting zoveel mogelijk, in de eerste plaats bij de bron, beperken. De benodigde maatregelen voor voorkomen dan wel beperken van psychosociale arbeidsbelasting dienen gebaseerd te zijn op de risico- inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de wet. De plicht tot het voeren van beleid houdt niet in dat steeds de, uit een oogpunt van veiligheid en gezondheid, doelmatigste van alle mogelijke maatregelen getroffen zou dienen te worden. Wel dienen die maatregelen te worden getroffen die door vakdeskundigen in brede kring worden aanvaard als toepasbaar in de praktijk. Er wordt ook wel gesproken van "best practical means", hetgeen inhoudt dat ook de economische, operationele en technische aspecten meegewogen mogen worden.

Een en ander onderstreept dat beleid op het gebied

van psychosociale arbeidsbelasting een aspect is van de gewone bedrijfsvoering. Voor een echt preventief beleid en goede zorg voor de medewerkers is het nodig dat de aandacht voor psychosociale arbeidsbelasting permanent in het reguliere beleid verankerd is. In veel bedrijven wordt in het kader van Human Resources Management of Personeel- en Organisatiebeleid gericht gewerkt aan het voorkomen van problemen als gevolg van psychosociale arbeidsbelasting bij de medewerkers. Er is echter niet één beste weg die voor iedere organisatie kan worden aanbevolen. Iedere organisatie zal zelf moeten onderzoeken wat en in welke situatie de bronnen voor psychosociale arbeidsbelasting zijn. Vervolgens kunnen daarbij passende maatregelen gezocht worden.

Keuze van oplossingen

Werkgevers moeten zorgen voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden van medewerkers. De Arbo-wet verlangt dat de maatregelen in een bepaalde volgorde worden genomen, waarbij allereerst naar de bron van het probleem wordt gekeken. Dat wordt een arbeidshygiënische strategie genoemd.

Eerst de bron aanpakken

Werkgevers moeten volgens een arbeidshygiënische strategie de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen. De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van beheersmaatregelen voor risico's. Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit

1. Bronmaatregelen - Een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen.
2. Collectieve maatregelen - Als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen.
3. Individuele maatregelen - Als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen.
4. Persoonlijke beschermingsmiddelen - Als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken.

Redelijkerwijs-principe

De maatregelen op de verschillende niveaus hebben nadrukkelijk een hiërarchische volgorde. De werkgever moet dus eerst de mogelijkheden op hoger niveau onderzoeken voordat besloten wordt tot maatregelen uit een lager niveau. Het is alleen toegestaan een niveau te verlagen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijs-principe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.



De werkdruk in een reisonderneming kan variëren. Op het ene moment is het drukker dan op het andere moment, maar ook per medewerker kan de werkdruk anders worden ervaren. Daarom is het goed de werkdruk (periodiek) te meten. Is deze gezond of leidt hij tot klachten?

Klik hier: <http://www.psychischegezondheid.nl/stresstest>.

Voor wie?

Voor iedereen die werkt in de reisbranche, wil weten wat de werkdruk is die wordt ervaren door de medewerkers en die ervoor wil zorgen dat de werkdruk gezond is.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Even invullen is snel gedaan, maar om er echt iets mee te doen is moed nodig. Ken je jezelf en durf je jezelf te verbeteren?
- Bespreek de resultaten van je test eens met een vriend(in), collega of je leidinggevende. Erover vertellen lucht misschien wel op en wie weet kunnen de anderen met je mee zoeken naar een oplossing.
- Je hebt altijd een keus. Wie heel erg last heeft van werkdruk, vergeet dat soms. En soms zijn de keuzes niet prettig. Maar wat zou jij in jouw situatie kunnen kiezen?

- Leg een plezierdagboek aan. Schrijf er aan het eind van de dag 1 kleine gebeurtenis in op waar je energie van kreeg of waar je om moest lachen. Lees ze in moeilijke tijden eens door en herleef ze.

Voor leidinggevenden

- Werkdruk, een stappenplan:
 1. Is werkdruk het werkelijke probleem? Werkdruk is vooral: te weinig tijd om het overeengekomen werk op tijd en goed af te krijgen. Maar ook andere factoren kunnen leiden tot werkstress. Bijvoorbeeld slechte kwaliteit van leidinggeven, slechte onderlinge verhoudingen. Denk dus eerst goed na waar je het precies over wilt hebben.
 2. Kijk of je de enige bent die te maken heeft met werkdruk. Vaak is het een probleem van veel, zo niet alle collega's om je heen. Bespreek het dan ook met elkaar, en kijk in hoeverre je gezamenlijk het probleem aan de orde kunt stellen: bij de bond, de ondernemingsraad of in het werkoverleg. Ook al leven we in een ge-individualiseerde tijd: samen sta je sterker.
 3. Daarna komt het erop aan werkdruk bespreekbaar te maken. Daarvoor moeten nogal eens een aantal barrières genomen worden. Bezwaren bij de leiding (maar soms ook collega's) kunnen variëren van 'van werken gaat niemand dood' tot 'werkdruk is niet te meten' en vele andere.
 4. Of werkdruk een echt probleem is voor jezelf of in de organisatie waar je werkt, kan worden onderbouwd door werkdruk te meten. Want dat kan! De huidige sociaal-wetenschappelijke methodes zijn betrouwbaar genoeg om een goed idee te geven of de werkdruk in jouw organisatie, op jouw afdeling hoog

is of niet. Daarvoor bestaan allerhande meetinstrumenten. Allemaal met hun voor- en nadelen. Daarbij is het vaak van belang niet alleen te kijken OF er werkdruk is, maar ook wat de mogelijke OORZAKEN daarvan zijn. Niet alle meetinstrumenten besteden daar evenveel aandacht aan.

5. Meten is weten. Maar met meten alleen los je een probleem niet op. Sterker: als een meting en een mooi rapport niet snel worden gevolgd door daadwerkelijke acties en verbeteringen, dan nemen stress en onrust alleen maar verder toe. Vandaar dat al in het begin duidelijke afspraken hierover moeten worden gemaakt: wat gaan we doen als de metingen uitwijzen dat er inderdaad een probleem is. Werk dat in goed overleg uit tot een stevig 'plan van aanpak': Wat gaan we doen, Wie doet het, en Wanneer. Zie ook toe op de uitvoering van het plan, door tussentijds de vinger aan de pols te houden.

6. Werkdruk vraagt een doelgerichte aanpak. Veel goed bedoelde plannen en activiteiten leiden tot niets (en kosten wel veel geld). Bespreek dus goed welke acties zinvol zijn. Daarbij zijn wij van mening dat het 'verminderen van de belasting' van de werknemer (= het verminderen van de werkdruk) over het algemeen meer en vooral structureler oplost dan het 'verhogen van de belastbaarheid' (= stress trainingen en dergelijke). Wat niet wegneemt dat je ook op dit vlak (time management!) wel het nodige kunt bereiken.

Om te weten of maatregelen het beoogde resultaat opleveren, zijn twee dingen nodig:

- * formuleer vooraf doelstellingen: wat willen we bereiken, hoeveel minder mensen moeten over twee jaar klagen over werkdruk

* evalueer de resultaten van de maatregelen, en meet na enkele jaren opnieuw de werkdruk, om te bekijken of die inderdaad in de gewenste mate omhoog is gegaan.

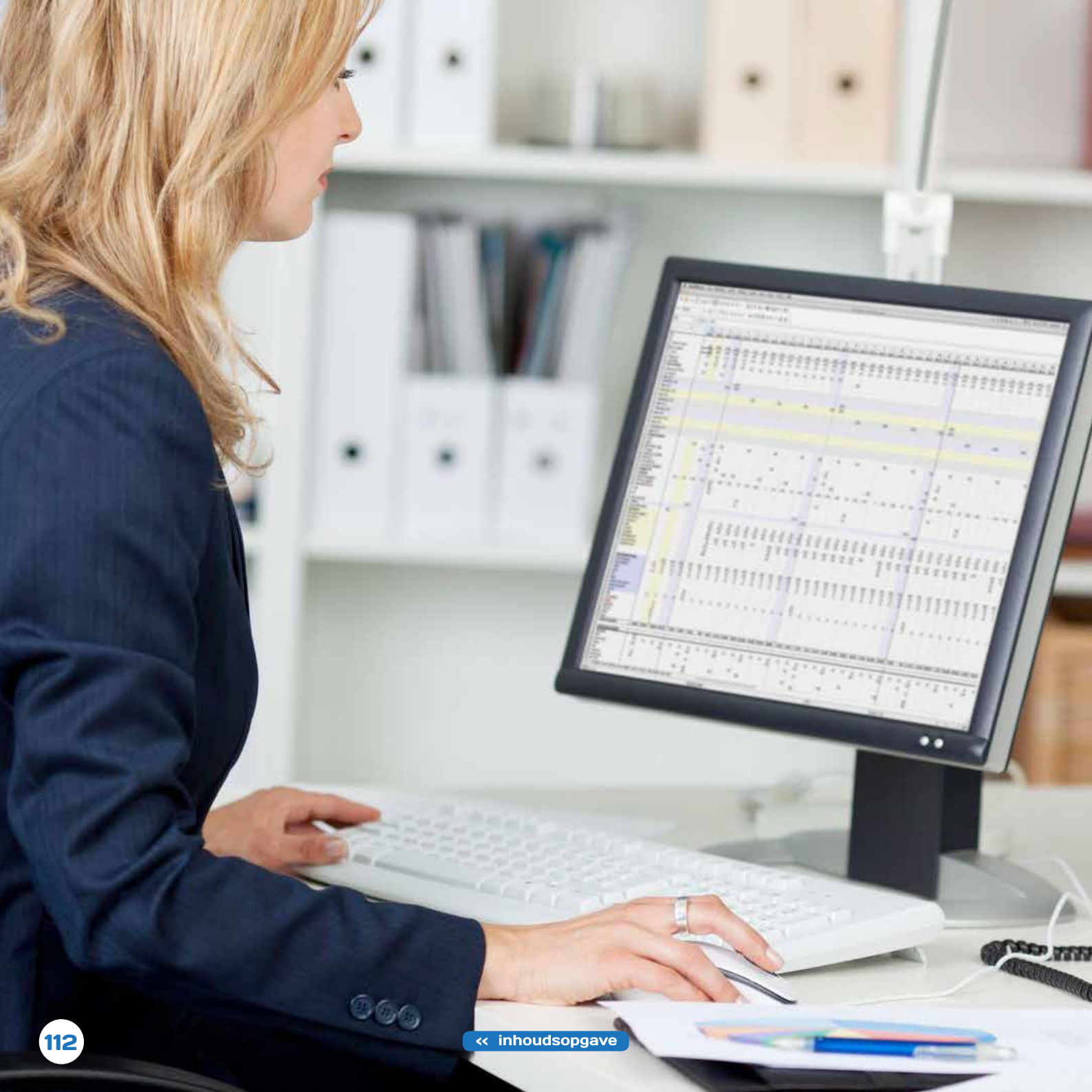
7. Maak zo mogelijk gebruik van al bestaande initiatieven en (soms zelfs wettelijk verplichte) instrumenten om de aanpak van werkdruk van de grond te krijgen: de Risico Inventarisatie en Evaluatie hoort aandacht aan het onderwerp te besteden. Net als de vragenlijsten die in het kader van het Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) worden rondgestuurd. In een aantal CAO's zijn afspraken over werkdruk gemaakt. En tot slot is werkdruk een 'hot item' in veel arboconvenanten.

Meer weten?

- Om je eigen werkdruk te meten is er de Checklist werkdruk voor medewerkers, op de website www.psychischegezondheid.nl.
- Informeer naar het beleid binnen je organisatie. Misschien wordt er een medewerkertevredenheidsonderzoek gedaan of is er een ander middel waarmee werkdruk kan worden gemeten.

Wat levert het op?

Een checklist geeft inzicht in de eigen werkdruk en die van het team. Het aanpakken van mogelijke verbeterpunten die uit de resultaten naar voren komen, kan leiden tot minder werkstress, een gezondere werkdruk en meer plezier in het werk. Voorwaarde is wel dat er dan serieus werk moet worden gemaakt van de verbeterpunten.



C | TEAMAANPAK ONGEZONDE WERKDruk

De teamaanpak ongezonde werkdruk is een doe-het-zelf-aanpak om gestructureerd ongezonde werkdruk in een team in kaart te brengen en te verminderen.

Voor wie?

Voor teams/reisondernemingen die niet precies weten wat de knelpunten zijn en/of hun creativiteit willen benutten om te bedenken hoe ze de situatie kunnen verbeteren.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Is de werkdruk in het team ongezond hoog, bespreek dan eens met je leidinggevende de mogelijkheid om met deze maatregel in het hele team aan de slag te gaan.
- Stel jezelf eens de vraag waar je in je werk plezier van hebt en waar je last van hebt. Stel voor beiden een top drie op en bespreek deze met een collega of je leidinggevende.

Voor leidinggevenden

- Stel jezelf over elk van je medewerkers eens de vraag hoe zij hun werk ervaren. Leuk? Saai? Te veel stress? Hoe komt dat?
- Stel jezelf eens de vraag of je voldoende tijd en aandacht kunt besteden aan je medewerkers om de vorige vraag te kunnen beantwoorden.
- Ga eens na of achterstanden in het werk mogelijk zijn

ontstaan door te hoge werkdruk. Houd daarbij in de gaten of medewerkers niet te vaak overwerken.

- Wees alert op een 'ploeterige' sfeer binnen het team.
- Beschouw het ontstaan van kleine en/of grote conflicten op de afdeling als een mogelijk signaal van te hoge werkdruk.
- Let op signalen van klanten die kunnen wijzen op te hoge werkdruk, zoals klachten over te lange doorlooptijden of fouten.
- Neem medewerkers serieus als ze aangeven dat het werk hen boven het hoofd groeit.
- Als medewerkers uitvallen door ongezonde werkdruk, zie dat dan als een signaal dat er dringend iets moet veranderen. Kijk daarvoor in ieder geval bij de maatregel Ziek door te hoge werkdruk - en wat nu en Gewoontes veranderen.
- Zijn verschillende van de bovengenoemde signalen op de afdeling aanwezig, ga er dan vanuit dat er sprake is van een werkdrukprobleem. Gebruik de beschikbare informatie om knelpunten in kaart te brengen en aan te pakken.
- In het boek *Werkdruk in de hand* krijgen managers praktische handvatten en theoretische inzichten om ongezonde werkdruk en bijhorende lastige dilemma's te managen.

Meer weten?

Kijk op de volgende link: www.sfa-architecten.nl/arbo/arbocatalogus-architecten/onderwerpen/werkdruk.html

Teemaanpak werkdruk

Leiding geven aan een reisonderneming of team kan een flinke uitdaging zijn. Dat geldt zeker als zo'n team te kampen heeft met een ongezond hoge werkdruk.

De teamaanpak werkdruk helpt je als leidinggevende om op gestructureerde wijze en in samenspraak met de betrokken werknemers de oorzaken van ongezonde werkdruk te inventariseren en aan te pakken.

Het probleem inventariseren

Maak zelf een begin met het in kaart brengen van de belangrijkste werkdrukveroorzakers. In feite ga je op zoek naar zaken die een vlotte werkkuitvoering belemmeren. Beantwoord voor jezelf de onderstaande vragen en stel ze vervolgens aan de orde in een werkoverleg met je team. In het overleg blijkt waarschijnlijk vanzelf waar de belangrijkste problemen vandaan komen. Vraag wel steeds door waar het probleem precies ligt, alleen dan kan gezamenlijk naar een adequate oplossing worden gezocht. Klachten als 'er is geen goede communicatie' of 'het systeem deugt niet' zijn te vaag en bieden weinig handvatten voor oplossingen.

Vragen

Verhelderende en oplossingsgerichte vragen zijn:

- Is het voor iedereen duidelijk wat hij precies moet doen en wat daarbinnen prioriteit heeft?
- Krijg je op tijd de informatie die je nodig hebt voor je werk?
- Komt het voor dat je door vertraging op een andere afdeling zelf niet verder kunt?
- Komt het voor dat je met collega's van andere afdelingen moet samenwerken, maar dat zij heel andere belangen en prioriteiten stellen?
- Zijn er zaken in de werkprocessen die wat jou betreft beter anders georganiseerd zouden kunnen worden?
- Als een collega afwezig is, wordt zijn werk dan af-

doende opgevangen of afgehandeld?

- Is iedereen voldoende ingewerkt?
- Wat zijn wat jou betreft de belangrijkste oorzaken van de ongezond hoge werkdruk?

Oplossingen vinden

Je kunt met de medewerkers bespreken welke mogelijkheden zij zelf zien om de knelpunten aan te pakken. Breng hierbij ook je eigen rol ter sprake. Is er een individueel probleem bij een medewerker, dan kan het verstandig zijn om in onderling overleg advies in te winnen bij het bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts. Ook kun je dan gebruikmaken van de oplossing meten van werkdruk.

Ondersteuning regelen

Als je in een reisonderneming werkt zal je mogelijk een aantal problemen met je eigen manager moeten bespreken, zoals het krijgen van toestemming voor investeringen of het wijzigen van bevoegdheden. Verder beschikt de arbodienst over adviseurs die jou en je team kunnen helpen bij het bespreken van de vragen en het zoeken naar oplossingen. Kom je er in het team niet zelf uit, ga dan na of het mogelijk is de hulp van bijvoorbeeld een deskundige in te roepen.

Wat levert het op?

Algemene effecten zijn:

- Ongezonde werkdruk neemt af.
- Voorkomen dat medewerkers uitvallen door ongezonde werkdruk.
- Minder fouten.
- Plezier in het werk neemt toe.
- Productiviteit neemt toe.

Soms merk je dat een medewerker last heeft van stress. Hij is sneller geïrriteerd, chaotisch en sinds een tijdje eigenlijk niet meer zich zelf. Een gesprek over de stress kan lastig zijn, zeker als de medewerker ontkent dat er iets aan de hand is. In gesprekken over werkdruk worden de termen werkdruk en werkstress vaak door elkaar gebruikt.

Grofweg kan gezegd worden dat werkdruk een kenmerk is van het werk: teveel werk moeten doen in te weinig tijd, met te weinig mensen en te weinig (of slecht werkende) hulpmiddelen. Werkstress is het gevolg van werkdruk en uit zich in gezondheidsklachten, zowel lichamelijk als psychisch. Behalve werkdruk zijn er ook andere werkgebonden oorzaken die tot werkstress kunnen leiden, zoals agressie door klanten, traumatische ervaringen enz.

Voor wie?

Voor leidinggevenden die stress bij een medewerker bespreekbaar willen maken en kunnen herkennen. En voor medewerkers die signalen van stress bij zichzelf willen herkennen.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Ga bij jezelf na of je de onderstaande signalen herkent en of er iets aan de hand is.

- Wees open over wat je bezighoudt. Vaak kan je hart luchten al helpen.

Voor leidinggevenden

- Benoem concreet wat je ziet aan signalen. Spreek je zorg uit. Vraag dan of de medewerker deze herkent.
- Soms maakt een medewerker fouten door stress. Benoem dat het je in dit gesprek er niet om gaat om een oordeel te geven over het werk van de medewerker.
- Vraag waar de stress vandaan komt, wat de belangrijkste oorzaak is. Bedenk samen wat mogelijke oplossingen zijn.

Zie de tabel 'Signalen van spanning, stress, overspannenheid en burn-out' op de pagina hiernaast.

Meer weten?

Informeer bij HR naar het voeren van dergelijke gesprekken. Vraag of je met hen een gesprek kunt oefenen of vraag of een HR-medewerker aanwezig kan zijn bij het gesprek met je medewerker.

Wat levert het op?

Hoe eerder je met een medewerker met stresssignalen in gesprek gaat, hoe meer kans om verzuim te voorkomen. Vermoeidheid, slaapklachten en andere signalen van stress blijken uit onderzoek vooraf te gaan aan verzuimen vanwege stress. Preventie kan bij signalen dus zeker de moeite waard zijn.

Lichamelijk	Emotioneel	Gedragsmatig	Gedachten
Hoofdpijn	Ontevreden	Snel geïrriteerd	Besluiteloos
Nek- of rugpijn	Prikkelbaar	Agressief	Piekeren
Zweten	Onzeker	Meer roken en drinken	Concentratieproblemen
Slecht slapen	Ongemotiveerd	Meer medicijngebruik	Verstrooid
Maag- darmklachten	Agressief	Geremd	Vergeetachtig
Onrust	Desinteresse	Slecht presteren	Ongeïnteresseerd
Moe	Snel huilen	Cynisme	Van de hak op de tak springen
Aankomen of afvallen	Wisselingen in stemmingen	Vaker ziek melden	Niets afmaken
Hartkloppingen	Opgejaagd	Isoleren van anderen	Prioriteiten verwarren
Duizeligheid	Schuldgevoel	Kleine ongelukjes	Afwezig

Tabel signalen van spanning, stress, overspannenheid en burn-out

Coaching kan een vorm van begeleiden zijn. Coaching gebeurt vaak na het meeluisteren van gesprekken die de medewerker voert met klanten. Binnen de eigen organisatie zijn regels of richtlijnen opgesteld voor meeluisteren en coachen. Medewerkers kunnen hun leidinggevenden vragen hen naast gespreksvaardigheden op specifieke competenties te coachen. Leidinggevenden kunnen hun medewerkers op die manier ondersteunen bij hun ontwikkeling en de ervaren werkdruk beheersbaar maken.

Belangrijk om op te merken is dat coaching van medewerkers fundamenteel iets anders is dan de beoordeling van een medewerker of bewaking van de kwaliteit. Dit verschil moet voor de leidinggevende en de medewerker duidelijk zijn. Als dit niet duidelijk is dan kan bijvoorbeeld het meeluisteren van gesprekken eerder de werkdruk verhogen in plaats van verlagen.

Voor wie?

Alle medewerkers en leidinggevenden in de reisbranche.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Stel jezelf vragen over wat je wilt leren om je werk beter uit te voeren en om je werk beter aan te kunnen. Bespreek deze vragen met je leidinggevende.

Voor leidinggevenden

- Luister naar de vragen van je medewerkers en ondersteun hen waar mogelijk. Schakel een expert binnen de organisatie in als er (extra) ondersteuning nodig is. Bekijk ook wat medewerkers van elkaar kunnen leren en biedt ze de gelegenheid om bijvoorbeeld eens met elkaar mee te kijken en te luisteren.

Meer weten?

Vraag binnen je eigen organisatie naar het coachingsbeleid.

Wat levert het op?

Het positieve effect voor de medewerker is persoonlijke ontwikkeling, een gezonde werkdruk en meer werkplezier. In het werk betekent dit vaak effectiever en efficiënter functioneren.

In de reisbranche wordt veel zelfstandig gewerkt (bijvoorbeeld met een headset op aan de telefoon). Dan is het niet mogelijk om samen te werken of uitgebreid te overleggen over de beste oplossing voor een probleem van een klant. Dat maakt het soms lastig om het werk vol zelfvertrouwen uit te voeren en dat kan leiden tot het ervaren van werkdruk. Daarom is het belangrijk goed met elkaar te communiceren op momenten dat je niet allemaal aan de telefoon zit, bijvoorbeeld tijdens een werkoverleg.

Een werkoverleg is een goede gelegenheid om het team wat beter te leren kennen en om zaken met betrekking tot het werk te bespreken. Open communicatie over problemen en oplossingen leidt tot meer begrip en tot betere samenwerking in het team.

Voor wie?

Voor teams of hele afdelingen. Past goed in situaties waarin samenwerking belangrijk is en beter kan.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Ga eens na welke communicatieve vaardigheden bij jou sterk ontwikkeld zijn en wat je beter wilt leren om goed te functioneren in je team. Denk maar aan: luisteren, vragen stellen, feedback geven, feedback ontvangen en non-verbale signalen opvangen.

- Weet welke bijdrage je graag aan de samenwerking levert. Door te weten wanneer je in je element bent kun je je eigen krachten verder versterken. Sta je het liefst op de voorgrond of juist niet? Ga je op zoek naar nieuwe ideeën of bedenk je ze liever zelf? Luister je graag tijdens een teamoverleg of zorg je dat de andere teamleden aan het woord komen?

Voor leidinggevenden

- Hoe beter je je medewerkers kent, hoe makkelijker je hen als team kunt laten samenwerken. Ga bijvoorbeeld eens na welke teamrollen je medewerkers graag hanteren.
- Organiseer eens een creatieve brainstormsessie om op een luchtige en efficiënte manier tot een stuk of drie verbeterpunten te komen.

Meer weten?

Vraag binnen je eigen organisatie naar de mogelijkheden voor regelmatig werkoverleg.

Wat levert het op?

Bij een prettige samenwerking en duidelijke communicatie ervaren medewerkers minder werkdruk. De productiviteit neemt toe, teleurstellingen nemen af en het vermogen elkaar te stimuleren wordt groter.



Bij een hoge werkdruk kun je vaak wat minder goed tegen kritiek en tegenslag. In de reisbranche kan de werkdruk hoog zijn en daardoor kan de sfeer slechter worden. Irritaties kunnen gemakkelijk ontstaan. Dan is het belangrijk dat je weet hoe je conflicten binnen de perken kunt houden.

Voor wie?

Voor medewerkers en leidinggevenden die vanwege hoge werkdruk wel eens geïrriteerd raken of prikkelbare collega's ontmoeten. En voor wie wil weten hoe conflicten goed op te lossen zijn voordat ze uit de hand lopen en tot ongewenst (ziekte)verzuim leiden.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- 'Even tot 10 tellen'...het klinkt zo makkelijk, maar lukt het jou?
- Erken meningsverschillen en houd ze zakelijk: verschillende denkbeelden kunnen in organisatie juist waardevol zijn.
- Zoek naar gezamenlijke belangen en benoem het conflict als gezamenlijk probleem. Voorkom persoonlijke aanvallen ('jij ook altijd...') en gezichtsverlies bij de ander.

Voor leidinggevenden

- Maak behalve een protocol voor verzuimverlof ook

afspraken over conflictverlof in een (arbeids)conflict-protocol. Als er echt sprake is van een conflict zijn enkele dagen betaald verlof vaak genoeg als 'afkoelperiode' om daarna in gesprek te gaan en het conflict op te lossen.

- Lopen de conflicten zo uit de hand dat je niet meer weet wat te doen? Overweeg om iemand erbij te roepen, van binnen of buiten je organisatie.
- Overweeg mediation. Sommige zorgverzekeraars vergoeden de kosten.

Meer weten?

Online zijn er diverse tests en cursussen conflict-thering te vinden. Informeer binnen je organisatie of er een training kan worden aangeboden.

Wat levert het op?

Conflicten kosten ongemerkt meer geld en tijd dan je zou denken. Mensen kunnen in hun hoofd zo met een irritatie of meningsverschil bezig zijn dat ze zich minder goed kunnen concentreren op het klantcontact. Op een gezonde manier conflicten oplossen draagt bij aan een lerende organisatie met minder werkdruk.

Vergaderen doe je om samen ideeën te ontwikkelen, meningen te vormen, besluiten te nemen, draagvlak te creëren, te professionaliseren, etc. Vergaderingen kunnen veel tijd kosten, terwijl het gewenste resultaat niet altijd wordt bereikt. Voor sommige deelnemers kosten vergaderingen alleen maar tijd en energie en verhogen frustratie en leveren ze niets op. Ga na of alle vergaderingen wel nodig zijn en hoe ze beter kunnen worden uitgevoerd.

Voor wie?

Voor wie effectief en efficiënt wil vergaderen en zo de doelen in relatief weinig tijd wil behalen.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om de psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Welke (delen van) vergaderingen helpen je bij je werk? Wordt je onrustig omdat er nog zoveel werk op je bureau ligt? Wat mis je nog in overleg? Wanneer wordt je geboeid? Geef specifieke feedback aan je leidinggevende over hoe je de vergaderingen ervaart.
- Kijk eens kritisch naar je eigen rol in vergaderingen. Bereid je vergaderingen goed voor? Voer je afspraken voor de volgende vergadering uit? Lukt het je om evenwicht te vinden in luisteren en het inbrengen van eigen punten? Wat kan jij doen om de vergaderingen effectiever en efficiënter te laten verlopen?
- Zorg dat ook je collega's punten inbrengen die iedereen aangaan. Zo voorkom je dat er een 'spreekbuis'

komt en blijft iedereen tijdens de vergadering alert.

Voor leidinggevenden

- Stel, je zou de helft van jullie vergaderingen afschaffen en de andere vergaderingen in de helft van de tijd gaan doen. Welke vergaderingen en onderwerpen zou je schrappen? Wat is er nodig om minder en toch goed te vergaderen?
- Stel, je zou twee maal zoveel vergaderingen inplannen en ze twee keer zo lang laten duren. Wat zou je kunnen bereiken wat nu niet lukt? Waar zou je meer tijd aan willen besteden?
- Zorg er met de manier van vergaderen zoveel mogelijk voor dat medewerkers actief zijn en invloed hebben op besluiten die je in de vergadering neemt. Zowel bij het inbrengen van ideeën en voorstellen als bij de besluitvorming.
- Ga na wat er in de voorbereiding, uitvoering en afhandeling van vergaderingen beter kan om gericht tot acties te komen.

Meer weten?

Online leren hoe je beter kunt vergaderen kan bijvoorbeeld bij Intermediair en bij Monsterboard.

Wat levert het op?

Vergaderingen die snel en daadkrachtig verlopen, leveren tijdswinst op. Medewerkers die actief aan de vergadering deelnemen hebben invloed op hun werk. Zo betekent efficiënter en effectiever vergaderen minder werkdruk en meer productiviteit. Constructieve vergaderingen leiden ook tot meer werkplezier.



I | FLEXIBILISERING VAN WERKTIDEN

Medewerkers die zelf invloed hebben op hun werktijden ervaren vaak minder werkdruk. In de reisbranche komt het voor dat medewerkers een voorkeursrooster mogen opgeven, maar dat is nog niet overal het geval. Een organisatie die zijn medewerkers keuze en vrijheid gunt, kan ook tijdens drukke tijden vaak op extra inzet van zijn medewerkers rekenen. Het kan voor een reisonderneming prettig zijn dat niet alle medewerkers op het zelfde tijdstip starten en ophouden met hun werk. Medewerkers kunnen met meer flexibiliteit vaak hun werktijden beter met hun privéleven afstemmen en andersom.

Voor wie?

Voor reisondernemingen die flexibel willen of moeten zijn in verband met de hoeveelheid aangeboden werk.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Merk je dat je vanwege je privésituatie en/of levensfase in de knel zit met de aanvangs- en eindtijden van je werk? Kaart het aan bij je leidinggevende. In overleg is het soms mogelijk je rooster aan te passen.

Voor leidinggevenden

- Analyseer de mogelijkheden voor thuiswerk. Zijn er bepaalde afgebakende werkzaamheden die thuis beter uitgevoerd kunnen worden dan op het werk?

- Bedenk dat goede afspraken over thuiswerken voor de medewerker en de organisatie wellicht veel besparing van reistijd op kan leveren.

Meer weten?

Informeer binnen je eigen organisatie wat de mogelijkheden zijn voor flexibeler werken.

Korte informatie over wat er van de wetgever moet en mag rond het afstemmen van de werk-privébalans is te vinden op www.arboportaal.nl

Wat levert het op?

Medewerkers met meer mogelijkheden om hun werk- en privéleven op elkaar af te stemmen zijn gemotiveerder en ervaren minder werkdruk en meer werkplezier. Voor de werkgever betekent dit minder verzuim en een hogere productiviteit. Bovendien kan flexibiliteit helpen om pieken op te vangen. Hierbij is wel van essentieel belang dat de medewerker ook zeggenschap heeft over flexibilisering van werktijden. Als flexibilisering van werktijden eenzijdig wordt opgelegd kan het bijdragen aan een flinke vergroting van de werkdruk.

In de reisbranche vinden functioneringsgesprekken of vergelijkbare gesprekken plaats op vaste momenten in het jaar. Vaak zijn dat goede gelegenheden om rustig te bespreken in hoeverre medewerkers zo goed en efficiënt mogelijk kunnen functioneren. Op basis van de bevindingen worden afspraken gemaakt voor de nabije toekomst.

Door werkdruk als vast agendapunt te noteren is er altijd gelegenheid om daarover te praten.

Voor wie?

Voor leidinggevenden die willen weten hoe hun medewerkers de werkdruk ervaren. En voor medewerkers die het onderwerp willen bespreken.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Heb je binnenkort een (functionerings)gesprek met je leidinggevende? En wil je iets over de werkdruk zeggen? Probeer ter voorbereiding even afstand van je werk te nemen en na te gaan hoe het nu echt met je werkdruk is gesteld. Hiermee voorkom je dat je het alleen over 'de laatste twee weken' hebt. Zo kom je ook tot oplossingen die je niet alleen de komende twee weken, maar de gehele komende periode helpen.

Een goede voorbereiding is een absolute must, onge-

acht welke rol je aanneemt. Als werknemer moet je:

- De agenda goed doornemen. Bekijk de punten die je leidinggevende met je wilt bespreken. Bedenk welke onderwerpen jij graag nog aan bod ziet komen. Stel een lijst op van de gesprekspunten en geef deze aan je leidinggevende;
- Nadenken over je eigen functioneren. De agenda laat zien welke aspecten van jouw functioneren er besproken zullen worden. Ga van tevoren na hoe jij tegen jezelf als werknemer aankijkt: wat ging er de afgelopen tijd goed en waar bleek dat uit? Welke 'bewijzen' kun je aandragen? Op welke punten ondervond je problemen en hoe kwam dit? Door zelfreflectie kun je gemakkelijker inhaken op de feedback die je straks ontvangt.
- Nadenken over de samenwerking met je leidinggevende en het functioneren van de organisatie in het algemeen. Bedenk op welke punten de samenwerking goed verloopt en op welke niet. Probeer concrete voorbeelden te formuleren die dat aantonen. Ga ook na waarin jij wordt gehinderd door het beleid van de organisatie. Bijvoorbeeld de inrichting van de werkplekken of een oude pc.
- Nadenken over het verloop van je loopbaan. Wat wil je binnen de organisatie bereiken? Probeer voor jezelf concrete doelen en wensen te formuleren. In een functioneringsgesprek kun je bijvoorbeeld je opleidingswensen kenbaar maken.
- Eerdere verslagen van beoordelings- en functioneringsgesprekken lezen. Ga na in hoeverre je verbeteringen hebt doorgevoerd en wat onveranderd is gebleven.

Voor leidinggevenden

- Mogelijke vragen rond werkdruk in het functioneringsgesprek zijn:
 - Wanneer heb je het de afgelopen periode het drukst gehad?
 - Wat vind je moeilijk in je werk? Waar verveel je je wel eens bij?
 - Hoe ervaar je de deadlines/piekdruk?
 - Op welke wijze ga je met je werkdruk om?
 - Op welke wijze ontspan je tijdens de drukke periodes?
 - Hoe vaak neem je je werk mee naar huis? Lig je wel eens wakker van je werk?
 - Zorg dat het gesprek in een open sfeer plaatsvindt. Zo signaleer je tijdig of medewerkers op een gezonde manier met werkdruk omgaan, zonder van werkdruk een probleem te maken als het dat niet is.
- Gebruik het functioneringsgesprek ook om na te gaan hoe het met eerder gemaakte afspraken rond werkdruk is gegaan.
- Benoem en bespreek signalen van werkdruk bij medewerkers direct. Signalen zijn te belangrijk om te laten wachten tot het volgende functioneringsgesprek.

Een goede voorbereiding is een absolute must, ongeacht welke rol je aanneemt. Als leidinggevende moet je:

- Zoveel mogelijk informatie inwinnen over het functioneren van je medewerker. Denk aan geschreven rapporten, notulen van vergaderingen en eerdere verslagen van besprekingen. Je verzamelt feitelijk materiaal waaruit het functioneren van je medewerker blijkt.
- Tijdig en helder het doel van het functioneringsgesprek formuleren en je werknemer hierover ruim

tevooren inlichten.

- Een lijst met punten opstellen die je wilt bespreken en je werknemer vragen dit ook te doen. Wissel deze tevoren uit, zodat beide partijen de agenda kennen.
- Afspraken maken over de tijd, duur en verslaglegging van het gesprek.

Meer weten?

Informeel binnen je organisatie naar het HR-beleid over functioneringsgesprekken.

Wat levert het op?

(Functionerings)gesprekken bieden een goede kans om te signaleren of het medewerkers lukt om gezond met hun werkdruk om te gaan. De gesprekken zijn dus sterk preventief. Ze kunnen bijdragen aan een goede relatie tussen medewerker en leidinggevende en het plezier in het werk. Dit levert gemotiveerde medewerkers op die minder verzuimen en hun werkdruk goed kunnen managen.

Uiteraard zijn functioneringsgesprekken niet de enige momenten om met medewerkers in gesprek te gaan. Ook in een coachingsgesprek kan er aandacht aan besteedt worden.

Als je met een ongezond hoge werkdruk en veel deadlines werkt moet je prioriteiten stellen. En dan kan je een afspraak wel eens moeten verzetten of afzeggen. Als de werkdruk hoog blijft en je steeds vaker afspraken moet afzeggen, kan het een gewoonte worden. Op een gegeven moment schat je de benodigde tijd niet meer serieus in. Het belangrijkste gebeurt toch altijd last minute en het minder belangrijke wordt toch altijd uitgesteld.

Geldt dit voor jou en/of bij jouw collega's? Leven jullie in een 'waan-van-de-dag-cultuur'? Of wil je liever werken met 'afpraak is afspraak'? In dat geval is het tijd om te veranderen!

Voor wie?

Voor teams en reisondernemingen die over doorzettingsvermogen beschikken en waarbij gewoontes moeten veranderen

Normen

De werkgever moet beleid voeren om de psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Kaart werkgewoontes bij je leidinggevende aan als je je er niet prettig bij voelt. Het kan nooit de bedoeling van een werkgever zijn dat er minder goed dan mogelijk wordt gewerkt!
- Merk hoe lastig het is om een gewoonte te veranderen door iets in je ochtend- of avondgewoontes

te veranderen. Bijvoorbeeld door de volgorde van aankleden, koffiezetten, brood smeren en krant lezen te veranderen.

- Maar waarom is veranderen zo moeilijk? Het antwoord is simpel: omdat we vaak het einddoel te groot of te vaag maken! De oplossing: maak kleine stapjes voor jezelf.
- Mensen **OVERSCHATTEN** vaak wat ze in een dag kunnen bereiken maar **ONDERSCHATTEN** net zo vaak wat ze in een jaar kunnen bereiken.
- Want stel dat je **GEDULD** hebt en iedere dag een heel klein stukje aan je grotere doel gaat werken. Laten we zeggen, iedere dag 1%. Je zou denken, dat schiet niet op, maar na honderd dagen is dat wel mooi 100%. Doel bereikt, gewoonte veranderd en blijvend!

Voor leidinggevenden

- Gewoontes veranderen gaat niet vanzelf; je moet er wel wat voor doen.
- Benoem samen met medewerkers welke gewoontes niet wenselijk zijn en stel een A4-tje op met de gewenste 'Zo zijn onze manieren'.
- Spreek een proefperiode af waarin je aandacht geeft aan elkaar en elkaar aanspreekt op het gewenste gedrag. Deel complimenten uit bij wat goed gaat en leer van de fouten die nog worden gemaakt.
- Markeer het eind van de proefperiode als nieuwe start en verbindt consequenties aan het niet houden aan de afspraken. Blijf complimenten geven aan wie het lukt om het goed te doen.
- Is jouw afdeling niet de enige in het bedrijf waar een waan-van-de-dag-cultuur heerst? Overweeg dan een cultuurveranderingstraject voor het hele bedrijf. Kaart

je idee bij de andere leidinggevenden aan.

- Besef dat je altijd een voorbeeldfunctie hebt. Goed voorbeeld doet goed volgen!

Meer weten?

- Lees meer over een veranderingstraject in een team;
- Inspiratie bij het creëren van een verandering krijg je van het boekje Pinguïns op een smeltende ijsberg. Het boek is ook in het Nederlands verschenen;
- Informatie over Organisatiecultuur en een test welke cultuur bij jou past.

Wat levert het op?

Een werkomgeving waarin uitstellen en afstellen normaal is, is niet functioneel. Medewerkers voelen zich daar niet prettig bij. Er wordt minder productief en minder creatief gewerkt. Een veranderingstraject is lastig, nieuwe gewoontes leren kost tijd. Maar het is wel mogelijk en meer dan de moeite waard. Reken op een doorlooptijd tussen de twee en zes maanden en op een tijdsinvestering van drie tot zes bijeenkomsten. Effect: meer werkplezier, meer kwantiteit en meer kwaliteit van het werk!



L | GOED INWERKEN NIEUWE MEDEWERKERS

Het is verstandig om een nieuwe medewerker zo snel en zo goed mogelijk aan de slag te laten gaan, volgens de werkwijze van de organisatie. Onvoldoende opgeleide of ingewerkte medewerkers leiden tot minder goede dienstverlening aan de klant en ze zijn een belasting voor ervaren collega's, omdat ze veel vragen of omdat hun fouten door hen hersteld moeten worden.

Voor wie?

Voor alle nieuwe medewerkers en hun leidinggevenden.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Vraag om handige tips (bijv. over werkprocessen en mogelijke knelpunten in het werk) van ervaren collega's.
- Vraag je leidinggevende om begeleiding, eventueel van een ervaren collega, als je daar behoefte aan hebt.

Voor leidinggevenden

- Zorg dat er binnen je organisatie een duidelijke handleiding is voor het inwerkprogramma van een nieuwe medewerker.
- Indien in het inwerkprogramma inzet van collega's is vereist, zorg dan dat deze collega's in hun dagelijks werk hier ook voldoende tijd voor krijgen (in plaats van als extra belasting).

- Voer regelmatig voortgangsgesprekken met je nieuwe medewerker.
- Peil bij de ervaren medewerkers of de nieuwe collega goed ingewerkt raakt.

Meer weten?

Informeel binnen je organisatie naar het inwerktraject.

Wat levert het op?

Medewerkers die goed zijn ingewerkt beschikken sneller over de juiste kennis, vaardigheden en ervaringen. Ze zijn sneller productief en de kans dat ze snel vertrekken, is kleiner. Voor de collega's is een goed ingewerkte nieuwe medewerker geen extra belasting. Dat zorgt voor een prettige werksfeer.



Merk je dat je rond werkdruk steeds in dezelfde valkuilen trapt? Wil je leren hoe je vriendelijk maar beslist nee kunt zeggen? En juist onder stress prioriteiten kunt stellen? Er zijn veel trainingen mogelijk om anders met werkdruk te leren omgaan. Denk bijvoorbeeld aan trainingen rond assertiviteit, communicatie, timemanagement, ontspanningsoefeningen of meditatie. Als je kiest wat in jouw situatie het beste past, kun je er veel profijt van hebben.

Voor wie?

Voor medewerkers die specifieke vaardigheden willen leren om beter met hun werkdruk om te kunnen gaan. Past het best bij medewerkers die last hebben van werkdruk en stresssignalen.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om de psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Ga in gesprek met je leidinggevende of met iemand van HR en zoek uit welke training het beste bij jou past. Ga ook na in hoeverre je werkgever de (gedeeltelijke) kosten kan en wil betalen en in hoeverre je de training binnen werktijd kan volgen.
- Oefen je nieuwe vaardigheden regelmatig en kijk nog eens terug naar wat je tijdens de training leerde. Zo zorg je ervoor dat je maximaal profijt van de training hebt.

Voor leidinggevenden

- Bied de medewerker na het volgen van de training voldoende ruimte om de nieuwe vaardigheden toe te passen. Breng de nieuwe vaardigheden regelmatig onder de aandacht. Herhalen is nou eenmaal heel belangrijk om iets te leren.

Meer weten?

- Vraag aan je HR-adviseur of arbodienst eens of zij je bepaalde trainingen en aanbieders kunnen aanbevelen.
- Wil je alvast aan de slag, nog voor je aan een training begint? Kijk eens of een van de volgende boeken je inspireren. 'Ik kan denken en voelen wat ik wil', 'Hoe maak ik van een olifant weer een mug', 'Ontspan je' of het 'Werkboek Mindfulness'.
- Je kunt ook alvast een online training nee-zeggen volgen. Denk bijvoorbeeld aan een cursus 'Assertiviteit' of 'Beter omgaan met je baas'.
- Is er trainingsbehoefte op het gebied van communicatie, kijk dan ook eens naar Communicatie en samenwerking verbeteren.

Wat levert het op?

Uit onderzoek blijkt dat trainingen als 'Preventief instrument voor iedereen' minder effect hebben dan cursussen die specifiek voor medewerkers met een hoog stressrisico worden ingezet. Trainingen waarin intensief geoefend wordt met praktijksituaties hebben meer effect dan trainingen waarin 'gepraat wordt over'. Oefening baart kunst. Deze trainingen kosten uiteraard tijd en geld. Als de trainingen enkele weken verzuim voorkomen zijn de kosten er echter snel uit.

Weet jij hoe je je werk het beste kunt doen in zo min mogelijk tijd? Hoe meer ervaring je hebt hoe beter dat gaat. Maar leren van anderen, coaching of een opleiding kan ook goed helpen.

Voor wie?

Voor alle medewerkers die hun werk beter en/of gemakkelijker willen doen.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om de psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Stel jezelf eens de vraag: wat heb ik aan kennis en vaardigheden nodig om mijn werk (nog) beter te kunnen doen.
- En stel deze vraag ook eens aan een collega of je leidinggevende. Wat vinden zij dat jij nodig hebt?

Voor leidinggevenden

- Bespreek eens met je medewerker wat hij echt nodig heeft om (nog) beter te kunnen functioneren. Opleiden kan daarbij op vakinhoudelijk gebied, maar ook op het gebied van algemene vaardigheden of communicatie en samenwerking verbeteren.

Meer weten?

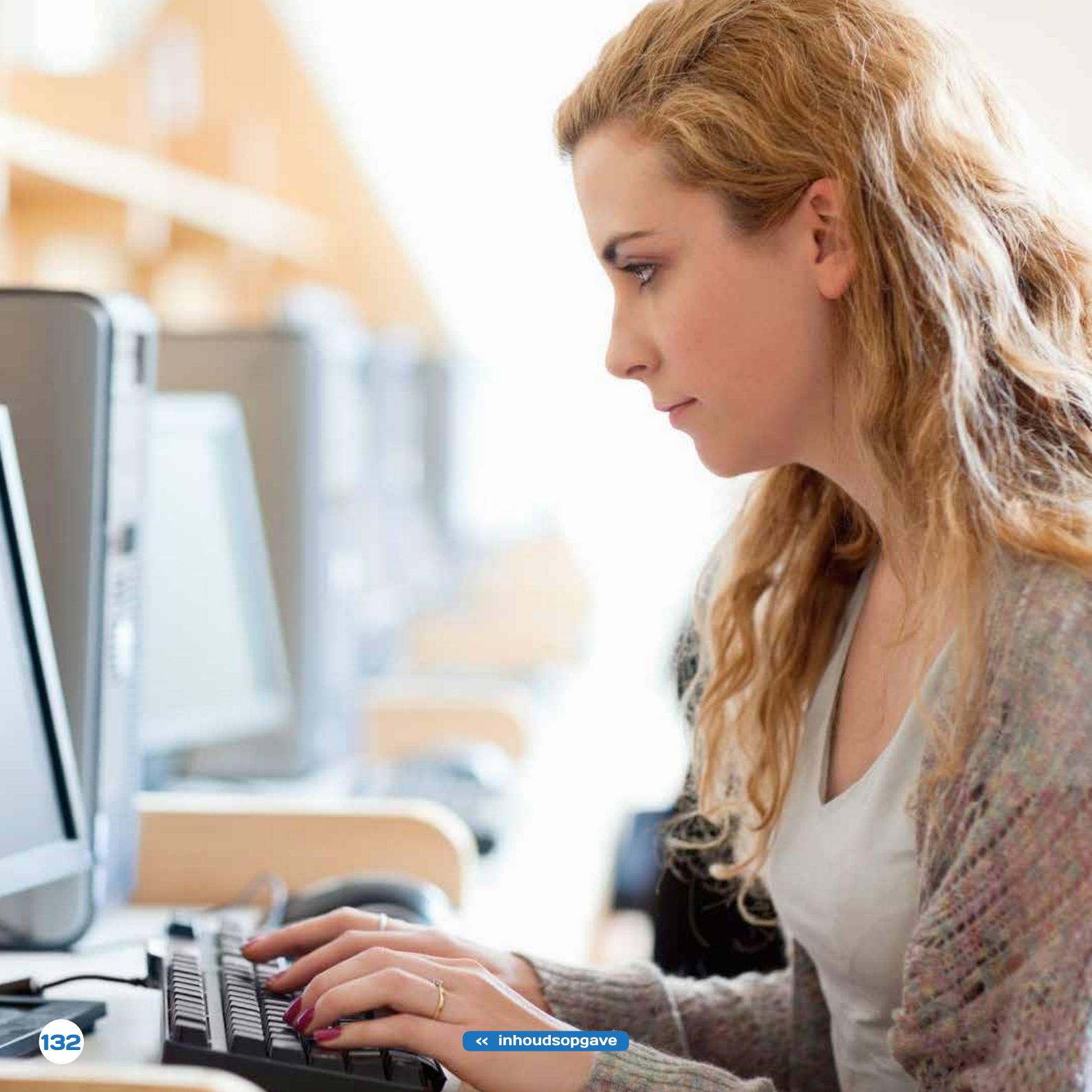
- Op internet staat een gratis online training over professionele vaardigheden.
- Met name onervaren en nieuwe medewerkers kunnen

door coaching van een ervaren collega of hun leidinggevende zich beter kwalificeren.

- Ook intervisie tussen medewerkers onderling kan een zinvolle bijdrage leveren aan de ontwikkeling van medewerkers.

Wat levert het op?

Goed gekwalificeerde medewerkers zijn productiever. Voor het bereiken van die kwalificatie is wel opleiding, training en begeleiding nodig.



O | PIEKBELASTING BIJ ONVERWACHTE FLUCTUATIES

Jullie staan vlak voor de oplevering van de nieuwe vakantiebrochures en dan ontdek je een belangrijke fout in de tekst, of komt er een acute vraag op je af. Als de piekbelasting te hoog oploopt leidt dat tot ongezonde werkdruk. Piekbelasting ontstaat door verstoringen en onverwachte schommelingen in het werk of de bezetting.

Door te ontdekken wat de oorzaken zijn van die verstoringen kan je gerichte maatregelen nemen. En als piekbelasting onvermijdelijk is kan je gerichte maatregelen nemen om onverwachte zaken toch goed op te vangen.

Voor wie?

Voor alle medewerkers en teams die te maken hebben met piekbelasting in het werk.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om de psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Onderstaande tips kunnen helpen om de omgang met onverwachte zaken en spoedkwesties te verbeteren.

Tip om verstoringen te verminderen:

- Bekijk in het team hoeveel tijd er per dag gemiddeld wordt besteed aan onverwachte zaken en verstoringen. Analyseer met elkaar hoe dat komt en wat daaraan te doen is. Vooral op het gebied van voorbereiding en planning liggen vaak verbetermogelijkheden.

Tips als piekbelasting toch voorkomt:

- Kijk met elkaar naar de individuele mogelijkheden voor tijdelijk overwerk en het invoeren van flexibele begin- en eindtijden. Onverwacht werk kan dan beter worden opgevangen. Houd er rekening mee dat er ook medewerkers zijn die werk- en privé zaken zodanig combineren dat hun mogelijkheden om flexibel te werken en over te werken beperkt zijn.
- Piekbelasting in vakantietijd is te voorkomen door het maken van een goede vakantieplanning. Stel gezamenlijk prioriteiten. Bekijk welke werkzaamheden uitgesteld kunnen worden zodat de piekbelasting beheersbaar wordt.
- Sommige medewerkers kunnen moeilijk omgaan met piekbelasting, waardoor mogelijk ook verzuim kan optreden. In die gevallen kan coaching door een ervaren collega en/of een gerichte Individuele training omgaan met werkdruk een zinvolle bijdrage leveren.
- Plan je agenda nooit helemaal vol, zodat je ruimte houdt voor onverwachte zaken.

Meer weten?

Ga eens in het werkoverleg na of een troubleshooter werkt in jullie situatie. Doel van de troubleshooting is het praktisch aanpakken van bronnen van tegenslag en stress, welke een vitaal dagelijks functioneren ernstig belemmeren. Er wordt uiteindelijk toegewerkt naar een situatie van overzicht, rust en structuur.

Wat levert het op?

Door verstoringen te verminderen en ze beter op te vangen vermindert ongezonde werkdruk, verhoogt de productiviteit en het werkplezier.

Door regelmogelijkheden heb je de kans om je werk zelf in te delen en problemen op te lossen. Als je meer regelmogelijkheden hebt is de kans minder groot dat werkdruk ongezond wordt. Je kunt dan zelf namelijk bepalen wat je eerst doet, op welke manier je je werk aanpakt, waar je het doet en wanneer je bepaalde werkzaamheden uitvoert. Hier zijn uiteraard grenzen aan door het werk wat je doet en de regels binnen de organisatie.

Voor wie?

Alle medewerkers

Normen

De werkgever moet beleid voeren om de psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

'Mogen regelen' en 'kunnen regelen' horen met elkaar in balans te zijn. Zowel te weinig regelmogelijkheden (je mag niets) als te veel (je moet alles maar zelf uitzoeken) verhogen de werkdruk.

Voor medewerkers

Kijk eens welke mogelijkheden jij hebt om je werk zelf te regelen. Zet ze eens op een rij en als het niet duidelijk is wat er wel en niet mag vraag het je leidinggevende. Gebruik functioneringsgesprekken om met je leidinggevende te overleggen of de regelmogelijkheden aangepast kunnen worden.

Waar kun je aan denken?

- De volgorde waarin je je werk doet (wissel makkelijke en moeilijke taken met elkaar af; stel niet eindeloos uit waar je tegenop ziet).
- De mogelijkheid om (tijdens de file of een hele dag) thuis te werken; vooral als je geconcentreerd werk hebt wat niet gebonden is aan hulpmiddelen op het bureau gaat dat vaak sneller thuis.
- Het moment waarop je pauze kan nemen en de vakantie- of vrije dagen die je op wilt nemen.
- De hulp die je in kunt roepen als je even iets niet (meer) weet.

Voor leidinggevenden

- Geef medewerkers waar mogelijk en waar ze dat kunnen zo veel mogelijk regelmogelijkheden. Dit vermindert de kans dat werkdruk ongezond wordt enorm. Spreek zo nodig een proefperiode af, zodat je beiden kan zien hoe het gaat.
- Regelmogelijkheden motiveren medewerkers en maakt ze zelfstandiger. Hierdoor hoeft je als leidinggevende minder bij te sturen en te controleren.
- Geef bij het vergroten van de regelmogelijkheden duidelijk aan wanneer je van het gebruik ervan op de hoogte wilt zijn (bijv. vraag aan medewerker of hij in de agenda wil zetten als hij vóór en tijdens de file thuis aan het werk is).

Meer weten?

Regelmogelijkheden zijn vooral nodig als er plotseling piekbelasting in het werk is. Dat kan je wellicht ook voorkomen. Kijk maar eens bij de oplossing Piekbelasting bij onverwachte fluctuaties.

Wat levert het op?

Als de werkdruk hoog is zorgen goede regelmogelijkheden ervoor dat de werkdruk niet leidt tot stress.

Q | TAAKVERDELING IN EVENWICHT BRENGEN

Bij een goede taakverdeling heb jij het net zo 'druk' als je collega's. Ook bij het verdelen van moeilijke en makkelijke taken is gekeken naar een goede verdeling. Een gelijkmatige taakverdeling verlaagt de werkdruk over de breedte.

Voor wie?

Voor iedereen die in een team werkt.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om de psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Als je vindt dat de taakverdeling in jouw team kan verbeteren, breng het dan naar voren in het werk-overleg of een functioneringsgesprek.
- Als je nieuwe taken krijgt, waar je naar jouw idee extra training of hulp voor nodig hebt, geef dat aan bij je leidinggevende.

Voor leidinggevenden

- Wil je weten wat er mogelijk is op dit gebied? Maak dan eens samen met je medewerkers een overzicht van de taken die hiervoor in aanmerking komen. En bekijk vervolgens welke taken je kunt herverdelen. Vaak komen taken in aanmerking die niet expliciet in de functie zitten, maar zo gegroeid zijn.
- Vraag eerst eens naar suggesties van de medewerkers zelf en kijk daarna wat je eigen ideeën zijn. Dat vergroot de betrokkenheid en het draagvlak voor

verandering enorm.

- Medewerkers hebben verschillen in kennis, kunde, belastbaarheid en ambitie. In hoeverre kan je hier als leidinggevende rekening mee houden bij de taakverdeling? En wat voor invloed heeft dat op de motivatie van je medewerkers?

Meer weten?

Soms helpt het door goed te kijken wie er bij welke vergadering aanwezig is. Kijk ook eens bij Effectiever en efficiënter vergaderen. Het kan ook helpen de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden aan te passen.

Wat levert het op?

Bij medewerkers die te veel en/of te moeilijke taken hadden kan de werkdruk fors afnemen. En medewerkers die te weinig en/of makkelijk werk hadden kunnen meer gemotiveerd en uitgedaagd worden. Kortom de balans in het team gaat vooruit.

R | TAKEN, BEVOEGDHEDEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VASTLEGGEN

Op gedetailleerde bureaucrativering zit je natuurlijk niet te wachten. Maar als er bij jullie hard gewerkt wordt met veel deadlines is het belangrijk dat medewerkers weten waar ze aan toe zijn. Een matrix met Taken, Bevoegdheden en Verantwoordelijkheden (een 'TBV-matrix') kan helpen om duidelijk te maken wie waarvoor verantwoordelijk is en wie waarover mag beslissen.

Voor wie?

Voor medewerkers en teams die graag willen weten waar ze aan toe zijn en wat er van hen wordt verwacht.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om de psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Heb je het gevoel dat je 'zwenkt', niet altijd weet bij wie je moet zijn voor welke beslissing? Vraag of er een TBV-matrix beschikbaar is.
- Is die er niet, dan kan een gesprek met je leidinggevende over de onduidelijkheden helpen. Maak daarbij met specifieke voorbeelden aan je leidinggevende duidelijk in welke situatie je welke vragen hebt. Zo wordt concreet waar je meer duidelijkheid over wilt.
- Kijk ook eens wat er over je TBV in je functieomschrijving staat.

Voor leidinggevenden

- Een TBV-matrix is een snelle en overzichtelijke manier om duidelijkheid te scheppen. Vul van boven naar

beneden de taken in en van links naar rechts functies of namen van je medewerkers. Vul vervolgens in de vakjes in wie de taak uitvoert en wie er over mag beslissen.

Meer weten?

Bekijk [hier](#) een voorbeeld TBV-matrix.

Wat levert het op?

Een TBV-matrix levert duidelijkheid op. Duidelijkheid helpt medewerkers om hun werk met plezier te doen en voorkomt onzekerheid en stress. Door medewerkers bij het opstellen van de matrix te betrekken weet je zeker dat deze die onderwerpen bevat waarover medewerkers behoefte aan duidelijkheid hebben. Dat heeft een positief effect op de samenwerking.

Als leidinggevende moet je eigenlijk een schaap met vijf poten zijn. Er wordt veel van je verwacht. Rond werkdruk is het om te beginnen belangrijk dat je je eigen werkdruk onder controle hebt. Als leidinggevende heb je veel invloed op de werkdruk die je medewerkers ervaren. Door je manier van communiceren, door complimenten te geven of door feedback kun je negatieve of positieve invloed hebben. Er zijn diverse mogelijkheden om je vaardigheden verder te ontwikkelen.

Voor wie?

Voor leidinggevenden die willen leren om te gaan met werkdruk. Om de eigen werkdruk te beheersen kun je een training persoonlijke effectiviteit volgen en de suggesties uit de vorige hoofdstukken doornemen.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor organisaties:

- Het scholing-, trainings- en opleidingsbeleid van leidinggevenden is systematisch opgezet.
- Leidinggevenden nemen ten minste eens per drie jaar deel aan een werkdrukscholing. Nieuwe leidinggevenden worden in het eerste jaar van hun leidinggevende functie geschoold in de aanpak en herkenning van werkdruk.
- De werkdrukscholing is afgestemd op de doelgroep: de vaardigheden en ervaring van de leidinggevenden en voorkomende werkdrukrisico's in hun organisaties/

afdelingen. In de scholing wordt aan de volgende werkdrukaspecten aandacht besteed:

- Wat is werkdruk en werkstress, wat zijn ongewenste omgangsvormen en hoe ontwikkelen deze zich.
- Inzicht in de eigen werkdruk en wijze van omgaan met werkdruk en werkstress.
- De invloed van leidinggeven op werkdruk en ongewenste omgangsvormen.
- Stijl van communicatie en de invloed daarvan op werkdruk.
- Wijze van organiseren en de invloed daarvan op werkdruk.
- Bevorderen van een gezonde teamcultuur en teamontwikkeling en de invloed daarvan op werkdruk en ongewenst gedrag.
- Herkennen van signalen van onbalans en stress bij individuele medewerkers.
- Voeren van persoonlijke gesprekken met medewerkers in onbalans.
- Voeren van periodieke gesprekken met medewerkers met daarin aandacht voor werkdruk.

Voor leidinggevenden

- Ieder mens ervaart zijn werk anders. Door de werkdrukseleving van je medewerkers serieus te nemen, respecteer je de medewerkers.
- Sta open voor feedback en vraag er zelf regelmatig om. Een blik in zo'n spiegel helpt om jezelf alert te houden.
- Goed voorbeeld doet goed volgen. Wie rustig maar toch hard en efficiënt werkt, straalt zijn zelfvertrouwen en competenties vaak uit naar zijn medewerkers.

Meer weten?

- Informeer binnen je eigen organisatie naar de mogelijkheden voor training en ontwikkeling van leidinggevenden.
- Arbo-Informatieblad 42, Werkdruk en stress.

Wat levert het op?

Afhankelijk van de training of opleiding die wordt gekozen is het effect op de langere termijn minder werkdruk voor leidinggevende en medewerkers. Om maximaal rendement uit de training te halen is het belangrijk om goed gemotiveerd aan de training te beginnen en om het geleerde in praktijk te brengen.

T | VAKANTIEPLANNING VERBETEREN

Bij een goede vakantieplanning zijn er voldoende medewerkers op de reisondernehmung om het werk zonder onnodig hoge werkdruk door te laten gaan. Tevens wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met ieders vakantiemogelijkheden en wensen.

Voor wie?

Voor reisondernehmings met meerdere collega's.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om de psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Vraag aan je leidinggevende wanneer hij wil weten wanneer en voor hoe lang je met (zomer)vakantie wilt.
- Wacht met het definitief boeken van je vakantie tot je akkoord hebt voor je verlof. Als de werkgever bezwaar heeft hoort hij dat binnen twee weken aan te geven.

Voor leidinggevenden

- Het is verstandig goed na te denken over de minimale bezetting van het bureau of een afdeling. Stem op basis daarvan de vakantieroosters af; vooral tijdens schoolvakanties. Maak bijvoorbeeld afspraken over:
 - Het aantal (vaste/ingewerkte) medewerkers dat tegelijk met vakantie kan.
 - Het inschakelen van gekwalificeerde uitzendkrachten.
 - Het opnemen van vakanties in de piekmaanden.
- De afspraken over het vakantierooster zijn ook een prima

uitgangspunt om een regeling voor het aanvragen van vakantie af te spreken. Denk bijvoorbeeld aan:

- het tijdstip waarop medewerkers hun (zomer)vakantie moeten aanvragen.
- het aantal aaneengesloten weken dat medewerkers maximaal afwezig mogen zijn.
- het moment waarop de vakantieplanning bekend is.
- Zorg er voor dat iedere medewerker wel de mogelijkheid krijgt zijn vakantiedagen op te nemen.
- Houdt daarbij zo veel mogelijk rekening met de vakantiemogelijkheden van:
 - Medewerkers met kinderen die daardoor alleen in de schoolvakanties weg kunnen gaan.
 - Medewerkers die een partner hebben die ook afspraken heeft met zijn werkgever.

Meer weten?

- De data van de schoolvakanties zijn te vinden op de [website van de rijksoverheid](#).
- Voor het MKB bestaat een goede site over vakantieplanning.

Wat levert het op?

Een zo eerlijk mogelijke verdeling van de mogelijkheden om met vakantie te gaan. En een gezonde bezetting op de reisondernehmung.



Iedere medewerker wordt gemiddeld een keer tijdens zijn loopbaan ziek door stress. Als dat gebeurt is dat erg vervelend voor de betrokken medewerker. En het heeft ook direct invloed op zijn (werk)omgeving. Voor de medewerker die ziek is, is het belangrijk dat hij zo snel mogelijk weer met een gezonde werkdruk aan het werk is. Voor de leidinggevende is het belangrijk dat in de ziekteperiode het werk doorgaat en voor de collega's is het belangrijk dat hun werkdruk door afwezigheid van hun collega niet ongezond oploopt.

Voor wie?

Voor reisondernemingen waar wel eens iemand verzuimt doordat de werkdruk ongezond hoog is.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken. De arbeidsinhoud moet redelijkerwijs zijn aangepast aan de persoonlijke eigenschappen van de medewerker.

Tips

Heeft het verzuim te maken met een conflict, kijk dan bij [conflicthantering](#).

Voor medewerkers

- Ziek worden door ongezonde werkdruk gebeurt niet zomaar. De werkdruk was dan langdurig te hoog of te laag en meestal is er de bekende 'druppel', waardoor het opeens niet meer gaat. Je energie is op en werken gaat niet meer. Wat te doen?
- Maak een afspraak met de bedrijfsarts (of huisarts)

en vraag om advies.

- Wil je met je leidinggevende in gesprek over stress, kijk dan bij ['In gesprek bij signalen van stress'](#).
- Wil je weten wat de oorzaken van die ongezonde werkdruk zijn, kijk dan eens bij ['Meten van werkdruk'](#) en doe de test voor medewerkers. Er is vaak meer aan de hand dan die laatste druppel waardoor je ziek bent geworden.

Voor leidinggevenden

- Een zieke medewerker, maar het werk gaat door. Voorkom dat collega's die de werkzaamheden opvangen een te hoge werkdruk krijgen.
- Kijk bij ['In gesprek bij signalen van stress'](#) om met de medewerker in gesprek te gaan.
- Vaak is er meer aan de hand. De uitval van één medewerker is vaak het topje van een ijsberg. Kijk eens bij ['Meten van werkdruk'](#).
- En als de medewerker weer aan het werk gaat, hoe voorkom je dan herhaling? Kijk hiervoor bij ['Voorkomen terugval na psychische klachten'](#).

Meer weten?

Informeer bij de HR-afdeling naar het verzuim- en het re-integratiebeleid.

Wat levert het op?

Sneller herstel van zieke medewerkers door stress. Voorkomen dat in de toekomst medewerkers uitvallen door stressklachten die gerelateerd zijn aan het werk.

Medewerkers die door stress verzuimen, vallen vaak nog enkele malen uit. Alleen tot rust komen en bijtanken is niet genoeg. In kleine stappen weer aangepast werk doen is belangrijk om terug te komen in het reguliere arbeidsproces.

Werk blijkt vaak een goed medicijn. Om te zorgen dat de terugkeer geen terugval wordt, is het bovendien belangrijk om te leren van de reden van het verzuim.

Voor wie?

Voor wie herhaling van verzuim vanwege psychische klachten wil voorkomen.

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Verzuim je op dit moment? Vraag jezelf dan af hoe je zo goed mogelijk van je klachten kunt herstellen en, zodra je eraan toe bent, ook hoe die klachten zijn ontstaan. Kijk daarbij verder terug, niet alleen naar 'de laatste druppel die de emmer deed overlopen' maar ook naar de rest van het water in die emmer!
- Kijk naar werkzaamheden die je nog wel of geleidelijk weer kunt uitvoeren. Dit kunnen in overleg ook andere werkzaamheden zijn die je in de organisatie of zelfs in een andere organisatie tijdelijk kunt uitvoeren.
- Verzuim je niet, maar heb je ernstige klachten? Zoek hulp, bij je leidinggevende, HR-adviseur, bedrijfsarts

of huisarts. Hoe eerder je met je stressklachten aan de slag gaat, hoe beter!

Voor leidinggeven:

- Ga bij vage verzuimklachten en bij duidelijke stressoorzaken van verzuim in gesprek. Wat speelt er bij de medewerker? Welke signalen had de medewerker voor het verzuim? Hoe is een volgende verzuimperiode te voorkomen?
- Ga met de medewerker na hoe deze geleidelijk weer aan de slag kan gaan met aangepaste werkzaamheden of passend ander werk. Werk is vaak een medicijn.
- Realiseer je dat iemand na een verzuimperiode vanwege psychische klachten nog langere tijd niet de oude is. En om nieuwe, gezonde gewoontes te leren is veel tijd nodig. Zet je begeleiding na de terugkeer dus meerdere maanden door.

Meer weten?

Informeer bij HR naar het re-integratiebeleid en vraag naar de geleerde lessen uit het verleden.

Wat levert het op?

Dit is de meest gerichte vorm van preventie en kan in veel gevallen (herhaald) verzuim voorkomen of beperken en dus verzuimkosten besparen. Medewerkers die begrijpen waarom zij verzuimden zullen zich meestal ook als persoon verder ontwikkelen. Dat betekent vaak betere prestaties op het werk.



W | GEBRUIK VAN SNELTOETSEN

Sneltoetsen zijn combinaties van toetsen waarmee functies in de software geactiveerd worden. Het gebruik van sneltoetsen gaat vaak sneller dan werken met de muis. Het is minder belastend voor je polsen en armen om sneltoetsen te gebruiken. Bij het gebruik van de muis houd je je armen en polsen namelijk gemakkelijk in een verkeerde houding en staat er te veel spanning op je spieren. Veel sneltoetsen zijn eenvoudig te onthouden. Je kunt er direct mee beginnen.

Voor wie?

Voor iedereen die met een muis en een toetsenbord werkt.

Normen

Software moet bij het werk passen dat ermee wordt gedaan. Ook moet software gemakkelijk te gebruiken zijn en aangepast kunnen worden aan de kennis en ervaring van de gebruiker.

Tips

Voor medewerkers

- Maak zelf een kort lijstje van de meest gebruikte functies en hun sneltoetsen. Plaats dit lijstje op een prominente plaats, bijvoorbeeld aan je beeldscherm. Maak er een gewoonte van deze altijd te gebruiken. Zodra gebruik van deze sneltoetsen gewoonte is, vervang je dit lijstje door een nieuw lijstje met andere sneltoetsen.
- Vraag de preventiemedewerker of een ervaren collega om mee te kijken en je tips te geven over het gebruik van de sneltoetsen.

Voor leidinggevenden

- Geef je medewerkers informatie over de meest gebruikte sneltoetsen. Deze kun je vinden in een algemene lijst met sneltoetsen.
- Verwacht niet dat je medewerkers de sneltoetsen direct toepassen. Geef ze de tijd om er aan te wennen en stimuleer hen in het gebruik ervan. Gebruik zelf ook sneltoetsen.
- Zorg ervoor dat de preventiemedewerker of coach gezond beeldschermwerk de sneltoetsen goed beheerst, zodat hij/zij de medewerkers hierin kan begeleiden.
- Overweeg de aanschaf van 'moderne muizen': er zijn muizen die een sneltoets hebben voor het per pagina scrollen door documenten en voor het aansturen van de startpagina.
- Als je organisatiespecifieke software gebruikt, ga dan na welke sneltoetsen gebruikt kunnen worden. Maak hier een lijst van en verspreid die onder de gebruikers.

Meer weten?

Kijk op het internet welke lijst met sneltoetsen voor jou van toepassing is.

Wat levert het op?

Werken met sneltoetsen gaat sneller dan werken met de muis. Daarnaast is het fysiek minder belastend. Je wint er dus tijd mee en de kans op RSI-klachten wordt minder.

Het onder de knie krijgen van de sneltoetsen kost wat tijd, voor de een meer dan voor de ander. De tijdsinvestering verdient zich echter snel terug.

Hoofdstuk 4 Ongewenste omgangsvormen

Introductie

In de Arbo-wet staat dat de werkgever beleid moet voeren om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of, als dat niet mogelijk is, te beperken.

Psychosociale arbeidsbelasting bestaat uit de factoren:

- Ongewenste omgangsvormen;
- Werkdruk.

Bij ongewenste omgangsvormen op het werk gaat het om ongewenst gedrag in onderlinge verhoudingen/contacten tussen mensen op de werkvloer. Er is sprake van ongewenst gedrag zodra één van de betrokkenen het zo ervaart. Het kan daarbij gaan om:

- Fysieke agressie;
- Verbale agressie;
- Systematisch pesten (mobbing);
- (Seksuele) intimidatie;
- Discriminatie.

In dit deel van de arbocatalogus richten wij ons op interne ongewenste omgangsvormen tussen medewerkers (collega's, leidinggevenden et cetera). Navraag in de branche leert ons dat ongewenste omgangsvormen door derden (bijv. klanten) geen issue is. Dit blijkt ook uit enquêtes onder leden.

Deze factoren kunnen tot stress leiden. Beleid voeren komt er in de praktijk op neer dat je als organisatie risico's moet inventariseren en beoordelen (door het uitvoeren van een RI&E) en op basis daarvan maatregelen moet opnemen in het daarbij behorende Plan van Aanpak. Houd goed bij welke maatregelen je tegen on-

gewenste omgangsvormen hebt genomen en beoordeel regelmatig of de maatregel effectief is en blijft. Geef je medewerkers ook voorlichting en onderricht over ongewenste omgangsvormen en de maatregelen en begeleid medewerkers met ongewenste omgangsvormen.

Tot slot ben je verplicht preventief beleid te ontwikkelen. De volgende wetgeving is van toepassing voor werkdruk:

- Arbo-wet: Artikel 3 Arbobeleid.
- Arbobesluit: Artikel 2.15 Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting.
- Memorie van toelichting psychosociale arbeidsrisico's.

Arbowet

Artikel 3 Arbobeleid

1. De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de medewerkers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het volgende in acht neemt:

- Tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevegd organiseert de werkgever de arbeid zodanig dat daarvan geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de medewerker tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevegd worden de gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de medewerker zoveel mogelijk in eerste aanleg bij de bron daarvan voorkomen of beperkt; naar de mate waarin dergelijke gevaren en risico's niet bij de bron kunnen worden voorkomen of beperkt, worden daartoe andere doeltreffende maatregelen getroffen waarbij maatregelen gericht op collectieve bescherming voorrang hebben boven maatregelen gericht op individuele bescherming; slechts indien redelijkerwijs niet kan worden gevegd dat maatregelen worden getroffen die zijn gericht op individuele bescherming, worden doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen aan de medewerker ter beschikking gesteld;
- De inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethoden en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud worden zoveel als redelijkerwijs kan worden gevegd aan de persoonlijke

- eigenschappen van medewerkers aangepast;
- Monotone en tempogebonden arbeid wordt, zoveel als redelijkerwijs kan worden gevegd, vermeden dan wel, indien dat niet mogelijk is, beperkt;
- Doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van medewerkers en andere aanwezige personen, en doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties;
- Elke medewerker moet bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen, waarbij artikel 29, eerste lid, derde zin, van overeenkomstige toepassing is.

2. De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

3. Ter uitvoering van het eerste lid draagt de werkgever zorg voor een goede verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen de bij de werkgever werkzame personen, waarbij hij rekening houdt met de bekwaamheden van de medewerkers.

4. De werkgever toetst het arbeidsomstandighedenbeleid regelmatig aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en past de maatregelen aan zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring daartoe aanleiding geeft.

Arbobesluit

Artikel 2.15 Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting

1. Indien medewerkers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.

2. Aan medewerkers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.



Memorie van toelichting

Psychosociale arbeidsrisico's

Onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) worden de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie verstaan die stress teweegbrengen. (Chronische) stress in combinatie met onvoldoende herstel kan leiden tot negatief ervaren lichamelijke en sociale gevolgen en psychische aandoeningen als burn-out, overspanning, depressie en posttraumatische stressstoornis, met langdurig ziekteverzuim en een grote kans op instroom in de WIA tot gevolg.

Het aandeel psychische klachten van het totale verzuim neemt toe naarmate het verzuim langer duurt. Het aandeel in de WIA als gevolg van werkgebonden psychische klachten wordt geschat op 14%. De ernst en grote mate van voorkomen van deze risico's rechtvaardigt dat in aanvulling op Europees beleid, nationale regels voor beheersing van deze risico's worden gesteld.

In dit wetsvoorstel wordt in artikel 3 een doelvoorschrift ten aanzien van psychische arbeidsbelasting opgenomen dat werkgevers verplicht op dit terrein een beleid te voeren. De PSA doelbepaling krijgt in het Arbobesluit nadere invulling door middel van een agendabepaling doordat hier op doelniveau de elementen zullen worden genoemd die in elk geval onderdeel uit moeten maken van het PSA beleid.

Iedere organisatie zal moeten onderzoeken wat en in welke situatie de bronnen en oorzaken voor psychoso-

ciale arbeidsbelasting zijn. De uitkomsten van de risico-inventarisatie zijn daarvoor het startpunt. Vervolgens kunnen daarbij passende maatregelen gezocht worden.

Toelichting ongewenste omgangsvormen

Mensen die met ongewenst gedrag geconfronteerd worden kunnen daarvan (soms ongemerkt) ernstige schade oplopen. Uit diverse onderzoeken is gebleken dat productiviteit en gezondheid zwaar aangetast kunnen worden. Verzuim en ook verloop van medewerkers is daarvan het gevolg.

Wat als 'ongewenst' gedrag beschouwd wordt is per persoon en ook per situatie verschillend. Juist daarom is het nodig met elkaar afspraken te maken. Gedrag wordt als ongewenst gekwalificeerd als het slachtoffer het gedrag als ongewenst ervaart. Immers voor het slachtoffer is het dan belastend. Naarmate de medewerker daar langer aan blootstaat is het risico op schade groter. Wel is er een verschil in de ernst van ongewenst gedrag. Bij het beoordelen daarvan is voorzichtigheid geboden. Bijvoorbeeld een klap in het gezicht krijgen lijkt misschien een heftige inbreuk te doen, maar toch heeft dit vaak minder gevolgen voor het slachtoffer dan bijvoorbeeld een verbale dreiging gericht op de privésfeer of langdurig gepest worden.

De kern van de schade die bij het slachtoffer optreedt, gaat om het gevoel van verlies van controle; 'overgeleverd' zijn. In de werksituatie (maar ook daarbuiten) wordt het voor het slachtoffer in essentie onveilig. De effecten die op kunnen treden zijn verminderd plezier in het werk, toenemende onverschilligheid, toenemende

prikkelbaarheid, een grote herstelbehoefte, slecht slapen, depressieve gevoelens. In ernstige gevallen leidt dit ook tot uiteenlopende lichamelijke klachten, verschijnselen van het post traumatisch stress syndroom. Gelukkig hebben mensen een goed herstellervermogen en zullen vaak spontaan herstellen nadat zij geconfronteerd zijn met ongewenste omgangsvormen. Het is dan ook wenselijk om zoveel als mogelijk in eigen (werk)kring de situatie te verwerken. Er over praten is cruciaal. De werksituatie moet zich dan qua sociale veiligheid en sociale steun hier wel voor lenen. Daarin is een belangrijke rol voor de leidinggevende weggelegd.

In ieder geval is het cruciaal dat een slachtoffer, maar ook een vermeend dader (die zich soms van geen kwaad bewust is), de weg naar hulp kan vinden op het moment dat zich incidenten voordoen. Daarvoor zet de organisatie een goede procedure en faciliteiten op, waarmee laagdrempeligheid om hulp te zoeken en de zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid van de hulpverlening gewaarborgd zijn.

Een stevig beleid inzake ongewenst gedrag is niet alleen gericht op het goed reageren op incidenten, maar richt zich in brede zin op het scheppen van een klimaat waarin ongewenste omgangsvormen geen kans krijgen. Een voorwaarde hiervoor is dat er een goed begrip binnen de organisatie is van wat wel en niet als gepast gedrag gezien wordt. Hiervoor is het bespreken van normen en waarden op dit gebied vereist als basis voor iedere medewerker om in te grijpen wanneer er over grenzen heengegaan wordt (gedragscode en gedragsregels).

Definities van ongewenste gedragingen

Agressie en geweld: gedragingen waarbij een medewerker verbaal of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het werk.

Discriminatie: het onderscheid maken tussen mensen wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook als bedoeld in artikel 1 van de Grondwet.

Pesten: pesten of treiteren is alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere personen gericht tegen een medewerker of groep van medewerkers, die zich hier niet tegen kan verdedigen.

Seksuele intimidatie: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie, dat als doel of gevolg heeft, dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

De wettelijke vereisten op het gebied van Werkdruk en Ongewenste Omgangsvormen

In de Arbo-wet zijn werkgevers verplicht om PSA (psychosociale arbeidsbelasting) te voorkomen en medewerkers hiertegen te beschermen. Onder PSA vallen alle factoren die bij het werk stress veroorzaken, zoals werkdruk en ongewenste omgangsvormen. De wettelijke teksten kun je opzoeken via het kopje 'wetgeving'. Het voeren van effectief beleid op het gebied van PSA

Deze arbocatalogus reikt maatregelen aan om het arbobeleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen in te vullen. In de arbocatalogus zijn middelen aangegeven. Het inzetten van deze middelen is vooral effectief, wanneer dit is ingebed in een planmatig arbobeleid gebaseerd op een heldere visie (RI&E). Zo moet in de Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E) de risico's van PSA in kaart worden gebracht. De maatregelen die vervolgens genomen worden om PSA tegen te gaan, moeten worden opgenomen in het plan van aanpak.

Keuze van oplossingen

Werkgevers moeten zorgen voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden van medewerkers. De Arbo-wet verlangt dat de maatregelen in een bepaalde volgorde worden genomen, waarbij allereerst naar de bron van het probleem wordt gekeken. Dat wordt een arbeidshygiënische strategie genoemd.

Eerst de bron aanpakken

Werkgevers moeten volgens een arbeidshygiënische strategie de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen. De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van beheersmaatregelen voor risico's. Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit:

1. Bronmaatregelen

Een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen.

2. Collectieve maatregelen

Als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen.

3. Individuele maatregelen

Als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen.

4. Persoonlijke beschermingsmiddelen

Als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken.

Redelijkerwijs-principe

De maatregelen op de verschillende niveaus hebben nadrukkelijk een hiërarchische volgorde. De werkgever moet dus eerst de mogelijkheden op hoger niveau onderzoeken voordat besloten wordt tot maatregelen uit een lager niveau. Het is alleen toegestaan een niveau te verlagen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijs-principe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

B | GEDRAGSCODES EN GEDRAGSREGELS ONGEWENST GEDRAG

Wanneer is gedrag ongewenst? Waar ligt de grens? De grens ligt voor iedereen anders en dat maakt ongewenst gedrag een ingewikkeld thema. Juist daarom is het belangrijk dat de reisonderneming een duidelijke aanwijzing geeft over wat wel en niet gewenst is. Op de eerste plaats om veiligheid te creëren voor medewerkers die zich bedreigd voelen door het ongewenst gedrag. Maar ook voor de rest: ben je nog veilig als je een goed bedoeld grapje maakt, een compliment geeft of je arm om iemand heen slaat?

Soms is de medewerker zich niet bewust van het effect van zijn of haar gedrag of opstelling. Om gewenste houding en gedrag bij de medewerkers te bevorderen worden gedragscodes en gedragsregels gehanteerd.

Gedragscodes beschrijven algemene waarden, zoals 'open', 'eerlijk' en 'respectvol'. Ze maken duidelijk dat de organisatie een veilig klimaat wil scheppen en zal ingrijpen als zich gedrag voordoet dat ten koste gaat van dat klimaat. Deze gedragscodes zijn nog vrij algemeen en laten veel ruimte voor interpretatieverschillen. Gedragscodes worden daarom uitgewerkt in gedragsregels. Gedragsregels zijn concreet en afhankelijk van de aard van de werkzaamheden.

De gedragscode en gedragsregels werken pas goed als iedereen ze kent en ook werkelijk de betekenis ervan snapt. Vaak is het daarvoor nodig om de medewerkers te laten bespreken wat er volgens hen bedoeld wordt. Zo kunnen de algemene gedragscodes die bedrijfsbreed zijn opgesteld door de afdeling worden toegespitst op hun situatie.

Aanpak

Stel als reisonderneming een gedragscode op (in overleg met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging) voor medewerkers. De gedragscode is een onderdeel van het totale beleid voor sociale veiligheid. Zorg dus voor een samenhangend geheel. Neem de volgende onderwerpen in de gedragscode op.

- De definitie van ongewenst gedrag;
- Het doel en het belang van de code;
- De status en reikwijdte;
- Wat van bedrijfsonderdelen verwacht wordt in het uitwerken van de code tot concrete gedragsregels;
- Wat de organisatie doet als een medewerker de code niet naleeft of de gedragsregels aan zijn laars lapt;
- Verwijzing naar de overige onderdelen van het beleid voor sociale veiligheid (zoals hulp vertrouwenspersoon en klachtenprocedure).

Het is natuurlijk denkbaar dat er centraal concrete gedragsregels zijn opgesteld, maar dat kan ook aan de afdelingen worden overgelaten.

Voor wie?

Alle medewerkers

Normen

De werkgever moet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) te voorkomen of, waar dat niet mogelijk is, te beperken.

Tips

Voor medewerkers

- Gedraag je conform de gedragsregels en in situaties

waarin deze niet voorzien, als een goede medewerker.

- Volg voorlichting en instructie.

Voor leidinggevenden

- Stel gedragscodes vast, evalueer ze jaarlijks en stel ze waar nodig bij.
- Draag indien nodig zorg voor training en opleiding om gewenst gedrag te oefenen.
- Zorg ervoor voor dat in teamoverleg of in andere overlegvormen regelmatig aandacht wordt besteed aan (on)gewenst gedrag en problemen of risicosituaties die zich hebben voorgedaan, zodat gedragsregels levend blijven.
- Kijk voor algemene maatregelen ten aanzien van ongewenste omgangsvormen in **hoofdstuk 3**.
- Kijk voor meer specifieke maatregelen ten aanzien van agressie & geweld in **hoofdstuk 4**.
- Kijk voor meer specifieke maatregelen ten aanzien van discriminatie en seksuele intimidatie in **hoofdstuk 5**.
- Kijk voor meer specifieke maatregelen ten aanzien van pesten op het werk (mobbing) in **hoofdstuk 6**.

Meer weten?

Informeer binnen je organisatie naar gedragscodes en gedragsregels ten aanzien van ongewenste omgangsvormen.

Inspectie SZW

Op de [website van de Inspectie SZW](#) is informatie te vinden over psychosociale arbeidsbelasting:

- Basisinspectiemodule Agressie en geweld;
- Flyer Arbeidsinspectie: 'Agressie en geweld, waar let de Arbeidsinspectie op?'
- Psychosociale arbeidsbelasting op het werk (2008).

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Op de [website van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid](#) is informatie te vinden over psychosociale arbeidsbelasting:

- Agressie en geweld: informatie voor werkgevers (2007);
- Pesten: informatie voor werkgevers (2007);
- Seksuele intimidatie: informatie voor werkgevers (2002).

Dossiers

Op de [website van Arbokennisnet](#) zijn dossiers te vinden over psychosociale arbeidsbelasting. Zo tref je daar onder meer een dossier aan over: werkdruk, agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten.

Arbo-informatieblad 41, Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer. (Uitgever: SDU)

Wat levert het op?

Helderheid scheppen voor medewerkers over (on)gewenst gedrag en stellen van heldere grenzen aan het gedrag. Voorkomen van ongewenst gedrag tussen medewerkers. Scheppen van een klimaat waarin medewerkers zich veilig voelen.

C | ALGEMENE MAATREGELEN: INTERNE ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Tips voor organisaties

Protocollen ongewenste omgangsvormen

Je kunt binnen jouw organisatie gedragsregels opstellen over hoe medewerkers met elkaar en met bepaalde situaties om behoren te gaan. Onderdelen (niet limitatief) van deze gedragsregels kunnen zijn:

Protocollen:

- Algemene folder
- Meldings- en registratiesysteem
- Vertrouwenspersoon
- Klachtenregeling
- Klachtencommissie

Onder hoofdstuk Extra Informatie vindt je bijlagen, voorbeelden en extra informatie m.b.t. deze onderwerpen.

Vertrouwenspersoon

De werkgever wijst met instemming van de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging een vertrouwenspersoon (intern/extern) aan. In de praktijk blijkt het voor betrokkenen erg moeilijk hun ervaringen met ongewenste omgangsvormen openbaar te maken. Je kunt ervoor kiezen om één of meer vertrouwenspersonen aan te stellen. Ook dient de werkgever informatie te verspreiden op welke wijze medewerkers in contact kunnen komen met de interne of externe vertrouwenspersoon.

Klachtenregeling

Door het opstellen van een klachtenregeling weten de medewerkers waar ze terecht kunnen met hun klacht.

Klachtencommissie

Door het instellen van een klachtencommissie weten de medewerkers waar ze terecht kunnen met hun klacht.

Tips voor leidinggevenden

Meldings- en registratiesysteem

Er kan alleen een goed beeld ontstaan van de omvang en de ernst van ongewenste omgangsvormen wanneer het management zicht heeft op de verschillende voorvallen. Daartoe is het belangrijk dat er een meldingsprocedure komt, waarbij alle incidenten, hoe klein ook, gemeld worden.

Met behulp van een melding- en registratiesysteem kun je gevallen van ongewenste omgangsvormen registreren. Dat maakt het eenvoudiger om er iets aan te doen.

Voorlichting en instructie

- Door mondelinge en schriftelijke voorlichting en instructie te geven aan medewerkers die geconfronteerd (kunnen) worden met ongewenste omgangsvormen bespreek je de genomen maatregelen in jouw organisatie.
- De voorlichting en instructie moet gaan over de maatregelen die je hebt genomen om de gevaren zoveel mogelijk te beperken.
- Medewerkers moeten weten dat ongewenste omgangsvormen op het werk niet geaccepteerd worden.
- De mondelinge en schriftelijke voorlichting en instructie worden zo vaak als nodig is herhaald.

Periodiek werkoverleg

- Door het beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk regelmatig te bespreken met jouw medewerkers kijk je naar de incidenten en effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen.
- Je kunt dit bijvoorbeeld met enige regelmaat doen

tijdens het werk- of teamoverleg.

- Een goede aanleiding om dit te doen is wanneer er sprake is geweest van een incident. Je kunt dan over mogelijke oplossingen spreken.

Training leidinggevenden

Leidinggevenden zouden een eerste aanspreekpunt moeten zijn voor incidenten op het gebied van ongewenst gedrag (tenzij deze natuurlijk de dader is). Adequaat reageren en vooral niet ontkennen van incidenten van ongewenst gedrag is van belang. Maar ook alert reageren op onduidelijke signalen. Erop af gaan en ernaar vragen is een uiting van proactief handelen en voorkomt ongewenste omgangsvormen.

Het bespreekbaar maken van ongewenst gedrag vraagt specifieke vaardigheden van de leidinggevende. Door het trainen van leidinggevende hierin kunnen veel problemen met ongewenste omgangsvormen voorkómen worden.

Tips voor medewerkers

Training medewerkers

Ook medewerkers kunnen veel hebben aan trainingen conflicthantering, leren de eigen grenzen aangeven, trainingen stressbestendigheid en assertiviteitstrainingen. Het inschatten van situaties en het direct leren aangeven van de eigen grenzen is hierin een belangrijke preventieve factor. Wanneer een medewerker kan inschatten wat een collega of klant van plan is, kan hij vervolgens de juiste handelwijze toepassen door de ander aan te spreken op zijn gedrag op een assertieve wijze. Ook aan medewerkers zelf die worden lastig gevallen, bieden trainingen in omgaan met agressie, assertiviteitstrainingen, trainingen klantgerichtheid, omgaan met conflicten en trainingen stressbestendigheid handvatten om intern en extern met ongewenst gedrag om te gaan.

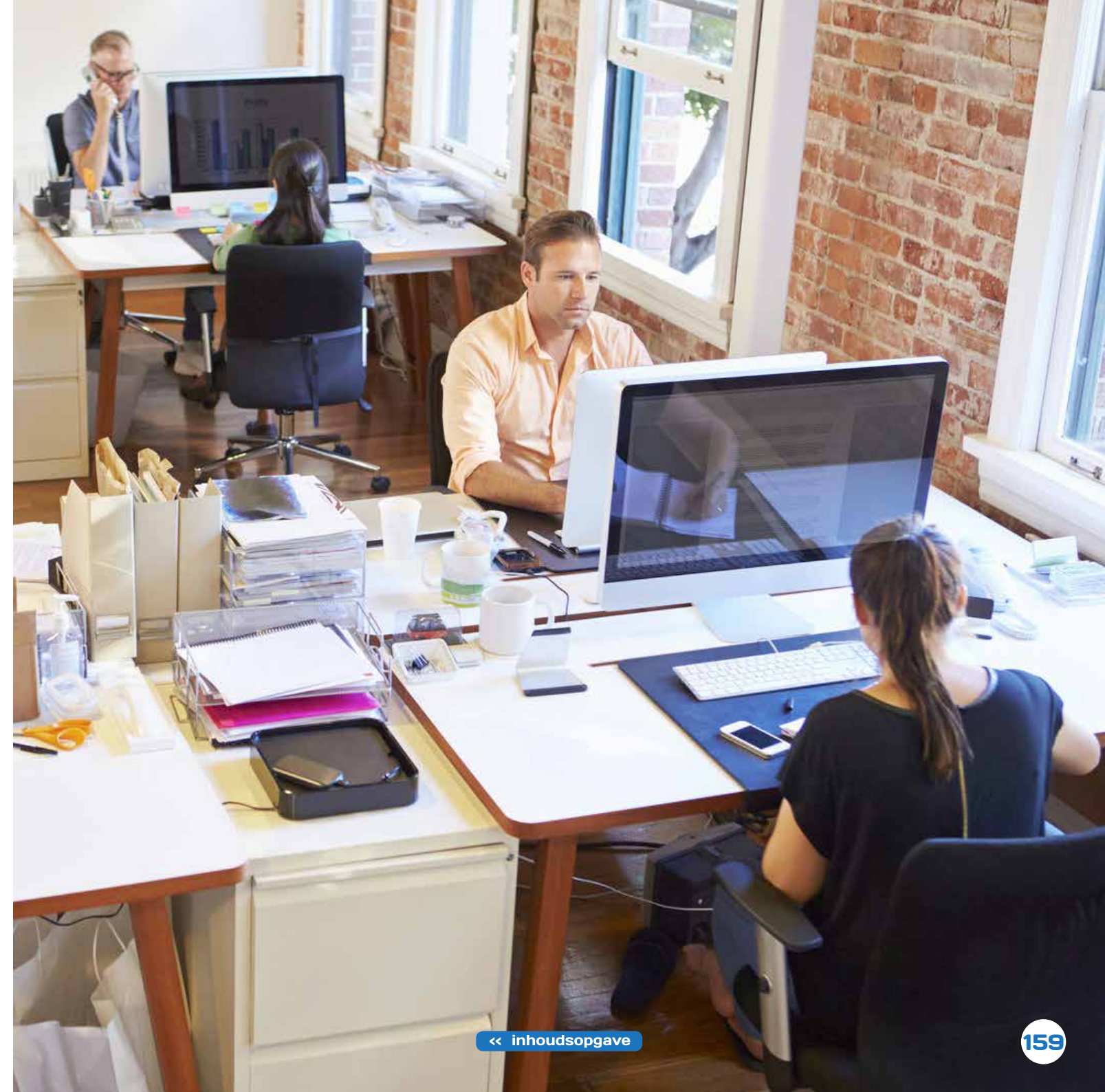
Persoonlijke effectiviteit

Door de medewerkers te trainen in het kunnen onderscheiden van de verschillende vormen van agressie en geweld is de medewerker beter en efficiënter in staat de juiste keuzes te maken en op basis van zijn gedrag zorg te dragen voor de-escalatie van agressief gedrag.

Stresspreventie

Specifieke aandacht dient er te zijn voor de risicofactoren in de organisatie en voor de gezondheid van de medewerkers. Maatregelen die bijdragen aan meer regelmogelijkheden, betere collegiale steun, haalbare doelen en voldoende rusttijden na een incident van ongewenste omgangsvormen dragen bij aan afname van

werkstress en spanningsklachten. Maatregelen die gericht zijn op het welbevinden en de gezondheid van de medewerkers dragen bij aan een goed werkklimaat en arbeidstevredenheid. Een combinatie van zowel taakinhoudelijke maatregelen als mensgerichte maatregelen dragen bij aan afname van werkstress en aan afname van incidenten van ongewenste omgangsvormen.



D | SPECIFIEKE MAATREGELEN: DISCRIMINATIE EN SEKSUELE INTIMIDATIE

Introductie

Werkplekontwerp

Aandachtspunten voor een veilige werkplek zijn een goede ventilatie, geen geluidshinder, goede ergonomische voorzieningen, voldoende rusttijden. Deze dragen bij aan het verminderen van werkstress en onderlinge conflicten, waardoor er minder reden is voor ongewenst gedrag.

Gebouw

Een belangrijk aspect is ook gelegen in het zorg dragen voor goede - openbare - verlichting en open ruimten (geen nissen, onoverzichtelijke hoeken, enzovoort). Voldoende verlichting en een open inrichting van zowel de werkplek als het gebouw dragen bij aan verminderde kans op ongewenst gedrag.

Individuele beveiliging

Afwijkende werktijden en alleen werken bevorderen de gelegenheid tot seksueel ongewenst gedrag. Maatregelen gericht op bescherming van met name medewerkers met functies die deze kenmerken in zich dragen dienen voorzien te zijn van goede communicatiemiddelen en alarminstrumenten.

Cameratoezicht

Cameratoezicht kan, net als voldoende verlichting, bijdragen aan een grotere mate van veiligheid voor potentiële slachtoffers van ongewenste seksuele intimiteiten.

Tips voor organisaties

Werkplekontwerp

Aandachtspunten voor een veilige werkplek zijn een

goede ventilatie, geen geluidshinder, goede ergonomische voorzieningen, voldoende rusttijden. Deze dragen bij aan het verminderen van werkstress en onderlinge conflicten, waardoor er minder reden is voor ongewenst gedrag.

Gebouw

Een belangrijk aspect is ook gelegen in het zorg dragen voor goede - openbare - verlichting en open ruimten (geen nissen, onoverzichtelijke hoeken, enzovoort). Voldoende verlichting en een open inrichting van zowel de werkplek als het gebouw dragen bij aan verminderde kans op ongewenst gedrag.

Cameratoezicht

Misschien wil je in je organisatie videocamera's plaatsen. Het plaatsen van camera's is in veel gevallen toegestaan, maar je moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen. Zo gelden er verschillende regels voor verborgen en zichtbare camera's en is er een duidelijke rol weggelegd voor de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. In niet-openbare ruimtes waar men ongestoord zichzelf moet kunnen zijn, zoals een kleedruimte, is het niet toegestaan een camera te plaatsen.

Klachtenregeling

Door het opstellen van een klachtenregeling weten de medewerkers waar ze terecht kunnen met hun klacht.

Tips voor leidinggevenden

Voorlichting en instructie

- Door mondelinge en schriftelijke voorlichting en instructie te geven aan medewerkers die geconfron-

teerd (kunnen) worden met discriminatie en seksuele intimidatie op het werk bespreek je de genomen maatregelen in je organisatie.

- De voorlichting en instructie moet gaan over de maatregelen die je hebt genomen om de gevaren zoveel mogelijk te beperken.
- Medewerkers moeten weten dat discriminatie en seksuele intimidatie op het werk niet geaccepteerd wordt.
- De mondelinge en schriftelijke voorlichting en instructie worden zo vaak als nodig is herhaald.
- Zie ook dit dossier over discriminatie op het werk en dit artikel over wat te doen bij discriminatie op de werkvloer.

Periodiek werkoverleg

- Door het beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk regelmatig te bespreken met jouw medewerkers kijk je naar de incidenten en effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen.
- Je kunt dit bijvoorbeeld met enige regelmaat doen tijdens het werk- of teamoverleg.
- Een goede aanleiding om dit te doen is wanneer er sprake is geweest van een incident. Je kunt dan over mogelijke oplossingen spreken.

Preventieve maatregelen door de leidinggevende

- Realiseer je dat je een voorbeeldfunctie hebt en handel daarnaar;
- Draag zorg voor een divers personeelsbestand;
- Draag zorg voor gelijke behandeling van medewerkers (bijv. bij aanname, promotie et cetera);
- Maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag

bekend op de afdeling;

- Vraag tijdens functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de werksfeer;
- Wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe medewerkers die ervaren;
- Wees alert op (langdurig) ziekteverzuim;
- Vraag naar het voorkomen van discriminatie en seksuele intimidatie in de RI&E.

Tips voor medewerkers

Individuele beveiliging

Afwijkende werktijden en alleen werken bevorderen de gelegenheid tot seksueel ongewenst gedrag. Maatregelen gericht op bescherming van met name medewerkers met functies die deze kenmerken in zich dragen dienen voorzien te zijn van goede communicatiemiddelen en alarminstrumenten.

E | SPECIFIEKE MAATREGELEN: PESTEN OP HET WERK (MOBBING)

Tips voor organisaties

Werkplekontwerp

Aandachtspunten voor een veilige werkplek zijn een goede ventilatie, geen geluidshinder, goede ergonomische voorzieningen, voldoende rusttijden. Deze dragen bij aan het verminderen van werkstress en onderlinge conflicten, waardoor er minder reden is voor ongewenst gedrag.

Gebouw

Een belangrijk aspect is ook gelegen in het zorg dragen voor goede - openbare - verlichting en open ruimten (geen nissen, onoverzichtelijke hoeken, enzovoort). Voldoende verlichting en een open inrichting van zowel de werkplek als het gebouw dragen bij aan verminderde kans op ongewenst gedrag.

Klachtenregeling

Door het opstellen van een klachtenregeling weten de medewerkers waar ze terecht kunnen met hun klacht.

Tips voor leidinggevenden

Voorlichting en instructie

- Door mondelinge en schriftelijke voorlichting en instructie te geven aan medewerkers die geconfronteerd (kunnen) worden met pesten op het werk bespreek je de genomen maatregelen in je organisatie.
- De voorlichting en instructie moet gaan over de maatregelen die je hebt genomen om de gevaren zoveel mogelijk te beperken.
- Medewerkers moeten weten dat pesten op het werk niet geaccepteerd wordt.
- De mondelinge en schriftelijke voorlichting en instructie worden zo vaak als nodig is herhaald.
- Zie ook [dit artikel](#) over pesten op het werk.

Periodiek werkoverleg

- Door het beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk regelmatig te bespreken met jouw medewerkers kijk je naar de incidenten en effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen.
- Je kunt dit bijvoorbeeld met enige regelmaat doen tijdens het werk- of teamoverleg.
- Een goede aanleiding om dit te doen is wanneer er sprake is geweest van een incident. Je kunt dan over mogelijke oplossingen spreken.

Preventieve maatregelen door de leidinggevende

- Realiseer je dat je een voorbeeldfunctie hebt en handel daarnaar;
- Draag zorg voor een pestvrije bedrijfscultuur;
- Maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend op de afdeling;
- Vraag tijdens functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de werksfeer;
- Wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe medewerkers die ervaren;
- Wees alert op (langdurig) ziekteverzuim;
- Vraag naar het voorkomen van pesten op het werk in de RI&E.

Bijlagen

Lees meer informatie in de bijlagen.

[Bijlage 1: Protocollen ongewenst gedrag](#)

[Bijlage 2: Algemene folder voor jouw organisatie](#)

[Bijlage 3: Meldings- en registratiesysteem](#)

[Bijlage 4: Competentieprofiel vertrouwenspersoon](#)

[Bijlage 5: Klachtenregeling](#)

F | EXTRA INFORMATIE

Protocollen ongewenst gedrag

Richtlijn hoe te handelen bij pesten

Definitie

Als je herhaaldelijk het gevoel krijgt dat je buitengesloten en/of gekleineerd wordt, er vervelende opmerkingen aan jouw adres worden gemaakt of net-niet-leuke grapjes, en je onnodig en onophoudelijk kritiek krijgt, als het werken je onmogelijk wordt gemaakt, en/of er over je geroddeld wordt.

Wanneer moet je actie ondernemen?

- Als je er last van hebt;
- Als je zelf het mikpunt bent;
- Als je ziet dat het anderen overkomt;
- Als je je onveilig voelt;
- Als de werksfeer beïnvloed wordt;
- En als je prestaties er onder lijden.

Wat kun je zelf doen?

- Aangeven dat je er last van hebt;
- Degene die je pest er op aanspreken;
- En aangeven dat de ander moet stoppen met zijn gedrag.

En als je dat niet durft?

- Praat er dan eerst over met iemand die je in vertrouwen kunt nemen;
- Stap naar je leidinggevende;
- Als de leidinggevende niets met de melding doet, schakel dan de vertrouwenspersoon in;
- Als het je leidinggevende is die pest, schakel dan de vertrouwenspersoon in.

Wat kun je beter niet doen?

- Denken dat het aan jezelf ligt;
- Zwijgen;
- Hetzelfde gedrag gaan vertonen.

Wie kun je inschakelen en wanneer?

- Schakel je leidinggevende in;
- Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies en coaching;
- Schakel zo nodig derden in zoals de bedrijfsarts, personeelszorg, bedrijfsmaatschappelijk werk.

Tenslotte

- Leg vast op papier wat er gebeurt: de woorden die gebruikt worden, de momenten waarop het gebeurt, hoe vaak het voorkomt, welk effect het op je heeft.
- Wees niet bang, ga niet geloven wat die ander zegt.
- Laat je niet overmeesteren door het probleem.
- Denk niet dat ziekmelden een oplossing is.

Richtlijn hoe te handelen bij seksuele intimidatie

Definitie

Van seksuele intimidatie is sprake wanneer een persoon ongewenst seksueel getint gedrag jegens een ander vertoont. Dit gedrag kan verbaal zijn (opmerkingen, insinuaties) en/of non-verbaal (kijken, bepaalde gebaren) en/of fysiek (aanraken).

Wanneer moet je actie ondernemen?

- Als je last hebt van seksueel getinte opmerkingen of aanrakingen;
- Als je non-verbaal gedrag van de ander als seksueel intimiderend ervaart;
- Als je last hebt van intiem of seksistisch gedrag van collega's onderling;
- Als de sfeer op het werk bedorven wordt;
- Als je je niet veilig voelt op de werkplek;
- Als je werk, je beoordeling of de wijze waarop er met je omgegaan wordt, beïnvloed wordt door je weigering op avances in te gaan.

Wat kun je zelf doen?

- Spreek de pleger aan (bijvoorbeeld: ik voel mij ongemakkelijk als je opmerkingen maakt over);
- Benoem het gedrag dat je hindert zo concreet mogelijk;
- Beschrijf precies om welke opmerkingen of handelingen het gaat;
- Geef aan hoe je wel bejegend wilt worden;
- Zoek steun bij een collega en toets je idee bij een buitenstaander.

Wat kun je verwachten als je degene van wiens gedrag je last hebt, aanspreekt?

Omdat het bij seksuele intimidatie vaak om subjectieve ervaringen gaat, kun je heel verschillende reacties van de pleger verwachten. Wees daarop voorbereid.

Bijvoorbeeld:

- Iemand kan ontkennen dat hij het als seksuele intimidatie bedoeld heeft;
- Iemand kan je mening bagatelliseren en je kinderachtig of preuts noemen;
- Iemand kan zielig doen (je ruïneert mijn carrière met je aantijgingen);
- Iemand kan agressief worden en je beschuldigen van valse aangifte.

óf

- Degene neemt je serieus en zegt dat hij er in het vervolg rekening mee zal houden. Hij was zich niet bewust van het effect van zijn gedrag.

Wat kun je doen als de ander negatief reageert?

- Blijf bij je boodschap;
- Ga niet in discussie (buig niet voor boosheid);
- Herhaal steeds je eigen boodschap.

Wat moet je zeker niet doen?

- Denken dat het aan jezelf ligt;
- Denken dat je preuts of kleinzielig bent;
- Denken dat het vanzelf wel over gaat.

Wat kun je doen als een collega van je dit overkomt?

- Je collega serieus nemen;
- Het opnemen voor je collega in intimiderende situaties;
- Niet afwachten of je collega zelf wat doet;
- Vragen of hij het gedrag acceptabel of hinderlijk vindt;
- Met goedvinden van je collega de leidinggevende

informereren;

- De collega stimuleren de leidinggevende te informeren.

Wie schakel je in en wanneer?

- Schakel je leidinggevende in als je een machtsstrijd verwacht;
- Schakel je leidinggevende in als de pleger hiërarchisch boven je staat;
- Schakel de leidinggevende van je baas in als deze de pleger is;
- Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies en coaching;
- Schakel zonodig de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk en/of personeelszorg in;
- Doe aangifte bij de politie als het om strafbare feiten als stalking, aanranding of verkrachting gaat.

Tenslotte

- Leg vast op papier wat er gebeurt: de woorden die gebruikt worden, de momenten waarop het gebeurt, hoe vaak het voorkomt, welk effect het op je heeft.
- Wees niet bang, ga niet geloven wat die ander zegt.
- Laat je niet overmeesteren door het probleem.
- Bewaar mailtjes of sms-jes als bewijs.
- Laat ongewenste mailtjes in een aparte box binnen komen (bij lastig vallen/stalking). Zo kun je ze bewaren en hoef je ze niet zelf te lezen.

Richtlijn hoe te handelen bij (arbeids-)conflicten

Definitie

Van een arbeidsconflict is sprake als binnen de grenzen van een arbeidsorganisatie, een individu of groep zich door een ander individu of groep gefrustreerd voelt of gedwarsboemd. Dit kan betrekking hebben op arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen arbeidsomstandigheden of arbeidsvoorwaarden.

Wanneer moet je actie ondernemen?

- Als een meningsverschil verandert in een conflict;
- Als het conflict je werk of de werksfeer beïnvloedt;
- Als je prestaties als gevolg van het conflict onder de maat zijn;
- Als je lichamelijke of psychische klachten krijgt als gevolg van een conflict;
- Als ziekmelden nog de enige uitweg lijkt.

Wat kun je zelf?

- Bespreek bij twijfel aan jezelf de situatie met iemand die je in vertrouwen kunt nemen;
- Wees selectief in de keuze van de persoon met wie je het conflict bespreekt;
- Beoordeel of je rond de tafel kunt gaan zitten om het bespreekbaar te maken;
- Meld het probleem bij je leidinggevende, de hogere leidinggevende of de personeelsconsulent en vraag om advies, ondersteuning, begeleiding of bemiddeling;
- Spreek in ik-boodschappen en geef op een goede manier feedback op het gedrag van de ander;
- Spreek een time-out af bij een acuut, heftig conflict;
- Laat een time-out altijd schriftelijk bevestigen door de verantwoordelijke leidinggevende;

- Zorg dat gemaakte afspraken en/of oplossingen vastgelegd worden;
- Spreek af om na verloop van tijd te evalueren of het inderdaad opgelost is.

Wat kun je beter niet doen?

- Het conflict aanwakken door er met iedereen over te praten;
- Het gewone contact met de conflictpartner vermijden;
- Jezelf ziek melden;
- Ondoordacht je baan opzeggen.

Wie schakel je in en wanneer?

- Schakel derden in als er deskundige begeleiding van buitenaf nodig is of als je behoefte hebt aan een second opinion;
- Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies en coaching;
- Meld dat er een conflict is en vraag advies aan de personeelsconsulent, het bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts als je werk beïnvloed wordt;
- Hou er rekening mee dat als het tot bemiddeling komt, beide partijen moeten instemmen met de gekozen bemiddelaar om de begeleiding kans van slagen te geven.

Tenslotte

Om conflicten te voorkomen zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- Communiceer open en helder;
- Voer structureel en open overleg op allerlei niveaus: werkoverleg, voortgangsgesprekken, functioneringsgesprekken.



Richtlijn hoe te handelen bij agressie

Definitie

Van agressie is sprake als een persoon psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen door collegas of klanten. De uitingsvormen van agressie kunnen verschillend zijn:

- Verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigingen);
- Psychisch (lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en irriteren);
- Fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen).

We onderscheiden twee vormen van agressie: agressie als uiting van boosheid of woede, en instrumentele agressie. Bij agressie uit woede is er sprake van verbaal of fysiek explosief gedrag. Bij instrumentele agressie gaat het om strategisch gedrag om anderen te manipuleren, macht uit te oefenen om situaties naar eigen hand te zetten en om een sfeer van onzekerheid te creëren waardoor de normale gang van zaken beïnvloed wordt. De agressie is dan instrument om zaken voor elkaar te krijgen.

Wat kun je zelf bij agressie als uiting van woede?

- Je non-verbale houding is van belang: blijf zelf kalm en neem een neutrale, geïnteresseerde houding aan;
- Laat de persoon rustig uitrazen, laat blijken dat je luistert, maar ga niet in discussie;
- Wacht tot de persoon een beetje gekalmeerd is en neem dan de leiding over het gesprek;
- Vat het probleem samen om te laten blijken dat je het goed hebt begrepen en bespreek mogelijke oplossingen;

- Hou vast aan de regels in de organisatie en deel dit vriendelijk maar consequent mee.

Wat kun je verder nog doen?

- Meld dit incident bij je leidinggevende en bespreek het op het werkoverleg;
- Neem contact op met de bedrijfsbeveiligingsdienst;
- In geval van fysieke agressie: alarmeer collegas of neem contact op met de alarmcentrale doe meteen aangifte bij de politie;
- Als je nadat de zaak opgelost is, het gevoel hebt dat je er verder over zou willen praten, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon.

Wat kun je beter niet doen bij een woede-uitbarsting van een ander?

- In discussie gaan;
- Naar de ander wijzen of hem aanraken.

Wat kun je doen om instrumentele agressie het hoofd te bieden?

- Loop niet weg, maar ga ook geen gevecht aan;
- Laat de ander niet zien dat je onder de indruk bent van de agressie;
- Een goede reactie is om op een assertieve manier je eigen opvattingen te verwoorden, zonder het gevecht te willen winnen of het gedrag te veroordelen;
- Hou vast aan je eigen mening en kom steeds weer terug op je eigen boodschap. In de herhaling zit je kracht;
- Meestal kalmeert iemand als je gewoon luistert;
- Spreek de pleger bij zijn voornaam aan;
- Kijk hem recht in de ogen;

- Spreek rustig en met vaste stem;
- Spreek hem aan met een ik-boodschap;
- Als zijn lichaamstaal agressief of bedreigend is, reageer dan tegenovergesteld door ook non-verbaal een niet-agressieve houding aan te nemen.

Wat kun je beter niet doen bij instrumentele agressie?

- Laat de situatie niet op zijn beloop;
- Geef niet toe, de ervaring leert dat toegeven tot verdere agressie leidt;
- Laat je niet leiden door jouw emoties op dat moment;
- Vraag bedenktijd en kom later op de situatie terug.

Wie schakel je in en wanneer?

- Meld incidenten altijd bij je leidinggevende;
- Bespreek het incident op een werkoverleg of bespreek het met je collegas;
- Meld bij fysiek geweld het incident aan de beveiligingsdienst en doe zonodig aangifte bij de politie;
- Neem er geen genoegen mee als het incident wordt gebagatelliseerd of afgedaan;
- Neem contact op met de leidinggevende van je baas als deze de agressor is;
- Neem contact op met de naast hogere leidinggevende als je baas het incident niet serieus neemt;
- Bespreek de situatie met de vertrouwenspersoon voor advies en coaching;
- Schakel indien nodig derden in zoals de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk of een mediator.

Tenslotte

- Accepteer agressief gedrag niet! Jouw werkgever is verplicht je te beschermen tegen agressie en de gevolgen ervan.
- Leg vast op papier wat er gebeurt: de woorden die gebruikt worden, de momenten waarop het gebeurt, hoe vaak het voorkomt, welk effect het op je heeft. Bewaar mails waaruit het gedrag blijkt.
- Laat je niet overmeesteren door het probleem, blijf kalm en geef op een assertieve manier je eigen opvattingen weer zonder de strijd aan te gaan en zonder te willen winnen.
- Bedenk: (verbaal) geweld is een teken van onmacht van de agressor. Hij of zij heeft een probleem, niet u.

Richtlijn voor leidinggevenden bij pesten

Definitie

Van pesten is sprake als iemand herhaaldelijk het gevoel krijgt dat hij buiten gesloten of gekleineerd wordt; dat er vervelende opmerkingen of net-niet-leuke grappes gemaakt worden, geroddeld of onnodig kritiek gegeven wordt en/of dat iemand geïsoleerd wordt of raakt.

Taak leidinggevende

De Arbo-wet bevat voorschriften ter verzekering van de veiligheid, ter bescherming van de gezondheid en ter bevordering van het welzijn van werknemers. Samen-gevat dient de leidinggevende zorg te dragen voor een veilig en prettig werkklimaat. Omdat pesten in de wet als een op menselijk gedrag gebaseerd risico voor de arbeidsomstandigheden wordt gezien, betekent dit dat de taak van de leidinggevende verder gaat dan alleen bescherming van een individuele werknemer in voorkomende gevallen. De leidinggevende dient actief en preventief maatregelen te treffen om werknemers tegen pesten te beschermen of pestgedrag aan te pakken.

Als je als leidinggevende zelf pesten constateert:

- Spreek de pester(s) aan op zijn gedrag;
- Maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag en leg die vast;
- Spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken;
- Wijs de pester(s) op de consequenties van zijn gedrag en leg dat vast;
- Gebruik ook het functioneringsgesprek om pesten aan de orde te stellen;
- Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak;

- Neem zonodig contact op met de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of personeelszorg;
- Leg zaken vast in het personeelsdossier;
- Tref in overleg met HR en/of de juridische afdeling maatregelen.

Iemand meldt pesten over of door een collega:

- Kies geen partij;
- Concentreer je op het gedrag;
- Verzamel snel informatie;
- Ontdek verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen;
- Ga af op de feiten en niet op de emoties;
- Pas hoor en wederhoor toe;
- Keur pestgedrag af zonder een oordeel en geef aan hoe je wilt dat de omgangsvormen op de werkvloer zijn en handel verder als onder zelf pesten constateren.

Wat doe je preventief?

- Maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend in de werkeenheden;
- Realiseer je dat je een voorbeeldfunctie hebt en handel daarnaar;
- Vraag in functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de werksfeer;
- Wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe medewerkers die ervaren;
- Wees alert op (langdurig) ziekteverzuim;
- Vraag naar het voorkomen van seksuele intimidatie in de RI&E.



Richtlijn voor leidinggevenden bij seksuele intimidatie

Definitie

Van seksuele intimidatie is sprake wanneer een persoon ongewenst seksueel getint gedrag jegens een ander vertoont. Dit gedrag kan verbaal zijn (opmerkingen, insinuaties) en/of non-verbaal (kijken, bepaalde gebaren) en/of fysiek (aanraken).

Taak leidinggevende

De Arbo-wet bevat voorschriften ter verzekering van de veiligheid, ter bescherming van de gezondheid en ter bevordering van het welzijn van werknemers. Samenleving dient de leidinggevende zorg te dragen voor een veilig en prettig werkklimaat. Omdat seksuele intimidatie in de wet als een op menselijk gedrag gebaseerd risico voor de arbeidsomstandigheden wordt gezien, betekent dit dat de taak van de leidinggevende verder gaat dan alleen bescherming van een individuele werknemer in voorkomende gevallen. De leidinggevende dient actief en preventief maatregelen te treffen om werknemers tegen seksuele intimidatie beschermen of seksueel grensoverschrijdend gedrag aan te pakken.

Als je als leidinggevende zelf seksuele intimidatie constateert:

- Spreek de pleger aan op zijn gedrag;
- Maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag, leg die vast en laat voor gezien tekenen;
- Spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken;
- Wijs de pleger op de consequenties van zijn gedrag en leg dat vast;
- Gebruik het functioneringsgesprek om opnieuw te evalueren;

- Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak;
- Neem zonodig contact op met de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of personeelszorg;
- Leg zaken vast in het personeelsdossier;
- Tref indien nodig in overleg met HR en/of de juridische afdeling disciplinaire maatregelen.

Als een medewerker met een klacht naar je toe komt:

- Realiseer je dat de klager een grote drempel heeft genomen en neem hem serieus;
- Vraag wat hij wil met de klacht;
- Vraag naar de feiten en ga niet af op emoties;
- Vraag de melder om een (schriftelijk) verslag te geven van voorkomende situaties met woordgebruik, tijdstip, plaatsbepaling en concrete omschrijvingen en handel verder als onder als iemand bij jou seksuele intimidatie meldt.

Als iemand bij jou seksuele intimidatie door of van een collega meldt:

- Kies geen partij;
- Concentreer je op het gedrag;
- Verzamel snel informatie;
- Zoek verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen;
- Ga af op de feiten en niet op de emoties;
- Pas hoor en wederhoor toe;
- Keur het gedrag af zonder een oordeel en geef aan hoe je wilt dat de omgangsvormen op de werkvloer zijn en handel verder als onder zelf seksuele intimidatie constateren.

Wat doe je preventief?

- Realiseer je dat je een voorbeeldfunctie hebt en handel daarnaar;
- Maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend in de werkeenheden;
- Vraag tijdens functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de werksfeer;
- Wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe medewerkers die ervaren;
- Wees alert op (langdurig) ziekteverzuim;
- Vraag naar het voorkomen van seksuele intimidatie in de RI&E.

Richtlijn voor leidinggevenden bij agressie

Definitie

Van agressie is sprake als een persoon psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen door collega's of klanten. De uitingsvormen van agressie kunnen verschillend zijn:

- Verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigingen);
- Psychisch (lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en irriteren);
- Fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen).

We onderscheiden twee vormen van agressie: agressie als uiting van boosheid of woede, en instrumentele agressie. Bij agressie uit woede is er sprake van verbaal of fysiek explosief gedrag. Bij instrumentele agressie gaat het om strategisch gedrag om anderen te manipuleren, macht uit te oefenen om situaties naar eigen hand te zetten en om een sfeer van onzekerheid te creëren waardoor de normale gang van zaken beïnvloed wordt. De agressie is dan instrument om zaken voor elkaar te krijgen.

Taak leidinggevende

De Arbo-wet bevat voorschriften ter verzekering van de veiligheid, ter bescherming van de gezondheid en ter bevordering van het welzijn van werknemers. Samengevat dient de leidinggevende zorg te dragen voor een veilig en prettig werkklimaat. Omdat seksuele intimidatie in de wet als een op menselijk gedrag gebaseerd risico voor de arbeidsomstandigheden wordt gezien, betekent dit dat de taak van de leidinggevende ver-

der gaat dan alleen bescherming van een individuele werknemer in voorkomende gevallen. De leidinggevende dient actief en preventief maatregelen te treffen om werknemers tegen seksuele intimidatie beschermen of seksueel grensoverschrijdend gedrag aan te pakken.

Als je als leidinggevende zelf agressie constateert:

- Spreek de plegger aan op zijn gedrag;
- Maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag, leg die vast en laat voor gezien tekenen;
- Spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken;
- Wijs de plegger op de consequenties van zijn gedrag en leg dat vast;
- Gebruik het functioneringsgesprek om opnieuw te evalueren;
- Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak;
- Neem zonodig contact op met de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of personeelszorg;
- Leg zaken vast in het personeelsdossier;
- Tref indien nodig in overleg met HR en/of de juridische afdeling disciplinaire maatregelen.

Als een medewerker met een klacht naar je toe komt:

- Realiseer je dat de klager een grote drempel heeft genomen en neem hem serieus;
- Vraag wat hij wil met de klacht;
- Onderzoek feiten en ga te werk als hierna onder als iemand bij jou agressie meldt.

Iemand meldt bij jou agressie waarbij het over collega's gaat:

- Kies geen partij;
- Concentreer je op het gedrag;
- Verzamel snel informatie;
- Ontdek verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen;
- Ga af op de feiten en niet op de emoties;
- Pas hoor en wederhoor toe;
- Keur het gedrag af zonder een oordeel en geef aan hoe je wilt dat de omgangsvormen op de werkvloer zijn en handel verder als onder zelf agressie constateren.

Wat doe je preventief?

- Realiseer je dat je een voorbeeldfunctie hebt en handel daarnaar;
- Maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend in de werkeenheden;
- Vraag tijdens functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de werksfeer;
- Wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe medewerkers die ervaren;
- Wees alert op (langdurig) ziekteverzuim;
- Vraag naar het voorkomen van agressie in de RI&E.



Richtlijn voor leidinggevenden bij arbeidsconflicten

Definitie

Van een arbeidsconflict is sprake als binnen de grenzen van een arbeidsorganisatie, een individu of groep zich door een ander individu of groep gefrustreerd voelt of gedwarsboemd. Dit kan betrekking hebben op arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen arbeidsomstandigheden of arbeidsvoorwaarden.

Taak leidinggevende

De leidinggevende dient te zorgen voor een veilig en prettig werkklimaat. De leidinggevende heeft in deze een tweeledige verantwoordelijkheid: om conflicten tussen medewerkers aan de orde te stellen en partijen te bewegen om (zelf) tot een oplossing te komen, maar daarnaast ook om conflicten die met (de stijl van) het leidinggeven zelf te maken hebben niet te negeren. Dit laatste vergt de moed om te erkennen dat er een conflict is en dat men er zelf een rol in speelt. Het kan dan nodig zijn om advies of ondersteuning te vragen, bijvoorbeeld van een hogere leidinggevende of van de personeelsconsulent.

Om conflicten te voorkomen zijn de volgende aandachtspunten van belang:

De stijl van leidinggeven is van grote invloed op het al of niet ontstaan van conflicten.

Medewerkers die voelen dat ze steun en vertrouwen van hun leidinggevende hebben zijn beter in staat met belangentegenstellingen en verschillende visies om te gaan. Waardering en erkenning bevorderen zelfvertrouwen en motivatie. Het ontbreken van vertrouwen daarentegen kan een bron van arbeidsconflicten vormen.

Het is dan ook zaak om op dit punt verontrustende uitslagen van personeelsondertes, welzijnsonderzoeken en medewerkerstevredenheidsonderzoeken zeer serieus te nemen en tijdig maatregelen te nemen.

Wat kun je preventief doen?

- Communiceer helder en open;
- Benoem positieve en negatieve functioneringsaspecten en leg deze vast;
- Wees duidelijk over materiele aspecten en arbeidsvoorwaarden, spreek verwachtingen uit en wek geen valse verwachtingen;
- Wees helder over verantwoordelijkheden en leg deze vast;
- Besteed aandacht aan het toekomstperspectief van de medewerker door werkplannen, opleidings- en begeleidingsplannen;
- Informeer medewerkers tijdig over ontwikkelingen binnen de organisatie.

Interventiemogelijkheden bij arbeidsconflicten

Als bij je medewerkers een (onderling) conflict dreigt: ga met hen in gesprek, verwacht dat zij het oplossen en maak duidelijke afspraken over de voortgang. Leg een en ander vast en vraag zonodig de personeelsafdeling om ondersteuning.

Als je zelf een conflict hebt met een van je medewerkers:

benoem dit als (potentieel) conflict en spreek samen af welke weg je zult volgen om eruit te komen. Bedenk dat je in een machtiger positie verkeert en dat dat bedreigend kan zijn voor de medewerker. Wie kun je (samen) om ondersteuning vragen? De personeel-

sconsulent, of de bedrijfsmaatschappelijk werker kan adviseren over de te volgen werkwijze.

Bij acute, heftige conflicten: regel zonodig en niet zonder overleg met personeelsconsulent of je eigen leidinggevende- een time-out om nare escalaties te voorkomen en even een afkoelperiode in te bouwen. Zorg daarbij wel voor duidelijke afspraken over de verdere aanpak van het conflict (wanneer vindt een volgend gesprek plaats, met wie etc).

Het invoeren van een bemiddelaar als beide partijen dat willen is een mogelijkheid. Op verschillende werkplekken is een interne of externe mediator beschikbaar.

Conflict met ziekmelding

Zo mogelijk wijst de leidinggevende er bij een arbeidsconflict op dat ziekmelding niet de bedoeling is en wordt een time-out voorgesteld. Als een medewerker zich toch ziek meldt naar aanleiding van een arbeidsconflict is het wenselijk de bedrijfsarts in te schakelen voor een oordeel, bij voorkeur binnen 48 uur. Soms is de situatie behoorlijk uit de hand gelopen en gaat de ziekmelding gepaard met veel emoties en lichamelijke klachten zoals moeheid, hoofdpijn en slecht slapen. In feite zijn dit logische reacties op de conflictsituatie en het hoeft dan ook niet te betekenen dat betrokkene "ziek" of arbeidsongeschikt is. De bedrijfsarts beoordeelt dan ook vooral of er wel of niet medische beperkingen zijn die de medewerker verhinderen zijn eigen werkzaamheden te verrichten en legt dit oordeel schriftelijk vast.

Conflict tijdens reïntegratie

Als tijdens het reïntegratietraject een conflict ontstaat, is het belangrijk om dit tijdig te signaleren en aan te

pakken. Het Sociaal Medisch Overleg (SMO) is dan het aangewezen overlegorgaan om tot oplossingen te komen. Ook hier is het van belang om ziekte en conflict uit elkaar te houden en iemand anders het conflict te laten begeleiden. Ingevolge de Wet Verbetering Poortwachter moet een en ander goed gedocumenteerd worden. Als een conflict dreigt te ontstaan over de vraag of er wel voldoende reïntegratie-inspanningen worden verricht, of over de invulling van het begrip passende arbeid kan hierover, door zowel werkgever als werknemer, bij het UWV een deskundigenoordeel worden gevraagd.

De rol van de bedrijfsarts

Als een medewerker zich toch ziek meldt naar aanleiding van een arbeidsconflict is het wenselijk dat de bedrijfsarts actief ingeschakeld wordt. De bedrijfsarts zal de verantwoordelijkheid voor het oplossen van het conflict bij de werkgever en werknemer leggen, maar kan een adviserende rol spelen. Hij beoordeelt of er wel of niet medische beperkingen zijn die de medewerker verhinderen zijn eigen werkzaamheden te verrichten en legt dit oordeel schriftelijk vast.

Tenslotte

- Ga bij een eventuele beoordeling van het conflict af op de feiten en niet op de emoties.
- Schakel zo nodig in een vroeg stadium de hulp van een bemiddelaar in; dit kan het machtsevenwicht tussen partijen herstellen.
- Let er op dat beide partijen instemmen met de keuze van de bemiddelaar.

Algemene folder

Voorbeeld 1

Vertrouwenspersonen personeel

[naam organisatie] streeft naar een goed werkklimaat. Hiertoe behoren de normale omgangsvormen zoals collegialiteit, respect en aandacht voor de ander. Het streven van [naam organisatie] is alert te reageren op ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag hoort zo snel mogelijk aan de orde te worden gesteld.

Wat is ongewenst gedrag?

De grens tussen wat wel en niet gewenst gedrag is, is niet altijd gemakkelijk aan te geven en wordt ook niet door iedereen hetzelfde ervaren.

In het [naam organisatie]-beleid wordt ongewenst gedrag omschreven als:

- gedrag waarbij verbaal, non-verbaal, fysiek, digitaal, telefonisch of per sms de persoonlijke integriteit van een ander wordt aangetast.

Hieronder vallen de volgende omgangsvormen:

Seksuele intimidatie:	Gedrag met ongewenste seksuele connotatie
Intimidatie:	Iemand met dreigementen onder druk zetten
Pesten:	Structureel intimiderend of vernederend gedrag
Discriminatie:	Nadelige behandeling van personen omdat zij worden gerekend of behoren tot een bepaalde groep
Agressie en geweld:	Fysieke bedreiging of aanval

Wat kun je zelf doen?

Als je last hebt van ongewenst gedrag kun je verschillende dingen doen:

- De persoon zelf aanspreken
Soms is de veroorzaker zich er niet van bewust dat jij bepaald gedrag als ongewenst ervaart en wat het je doet. In de praktijk blijkt dat het aanspreken van de veroorzaker hierop wel effectief is maar soms niet zo gemakkelijk. Je zou dan ook kunnen overwegen hierin de steun te vragen van een collega of je leidinggevende.
- Naar de vertrouwenspersoon
Met de vertrouwenspersonen kun je vrijuit praten. Ze bewaren de vertrouwelijkheid over alles dat hen ter ore komt. Zij bieden een luisterend oor en kunnen je helpen je weerbaarheid te vergroten en een voor jou goede oplossing te vinden.
- Een klacht indienen
Als een informele oplossing of bemiddeling onvoldoende oplevert, kun je in overleg met de vertrouwenspersoon overwegen om een formele klacht in te dienen bij de directie.

Voorbeeld 2

Last van ongewenst gedrag? Blijf er niet mee zitten Lastig gevallen worden door een collega, ergernissen over seksistische uitlatingen, een verziekte werksfeer, onopvallende kleinerende opmerkingen. Slechts een aantal van de vele voorbeelden van ongewenste omgangsvormen die regelmatig voorkomen in organisaties.

Vertrouwenspersonen

Er zijn binnen [naam organisatie] verschillende mogelijkheden om het probleem aan te pakken. Er rechtstreeks over praten met de persoon in kwestie of met collegas is voor veel mensen een moeilijke stap. Een klacht indienen bij de klachtencommissie kan ook, maar daar hebben veel mensen ook moeite mee. Bijvoorbeeld omdat ze niet goed kunnen inschatten wat de gevolgen zullen zijn van het openbaar maken van het probleem. Vaak speelt een bepaalde afhankelijkheid ten opzichte van de persoon die je ongewenst heeft bejegend ook een rol en zou het resultaat van een gesprek of klacht eerder een beschadiging dan een oplossing voort kunnen brengen. Herken je dit dilemma? Je hoeft er niet mee rond te blijven lopen. Neem eens contact op met de vertrouwenspersonen van [naam organisatie].

De vertrouwenspersoon is aanspreekbaar voor alle medewerkers van [naam organisatie]. Elke vorm van ongewenst gedrag kan worden besproken. Van seksuele intimidatie tot persoonlijke pesterijen, van discriminatie tot conflicten binnen een afdeling.

Wat kan de vertrouwenspersoon voor je doen?

De vertrouwenspersoon treedt niet in de plaats van reguliere functionarissen of procedures, evenmin is het mogelijk als raadsman op te treden voor de klachtencommissie of de rechtbank. Wel wordt goed geluisterd naar jouw verhaal, er zal informatie worden ingewonnen en advies gegeven over de beste aanpak van je probleem. Zo kun je bijvoorbeeld worden ondersteund bij het voorbereiden van een officiële klacht of het leggen van contacten met personen die je verder kunnen helpen. Maar ook kan de vertrouwenspersoon, wanneer je dit wenst, ondersteuning bieden bij het aangaan van een gesprek met de persoon die je op ongewenste wijze bejegend heeft. Zonder dat je direct de officiële weg inslaat, kun je op deze manier de zaken op een rijtje zetten. Uiteraard wordt alle informatie uiterst vertrouwelijk behandeld. En bepaal je zelf welke vervolgstappen worden gezet en wanneer.

Kennis en bevoegdheid

De aangestelde vertrouwenspersoon heeft kennis van de organisatie en zijn bekend met problemen die zich daarin kunnen voordoen. Zij zijn getraind in hun werk, treden op als klankbord voor elkaar en vallen direct onder verantwoordelijkheid van de directie. Daardoor zijn zij enerzijds in staat om oplossingen te vinden voor individuele problemen, en anderzijds om problemen die vragen om een organisatorische aanpak te signaleren en onder de aandacht te brengen van de verantwoordelijke diensten. Zo wordt er gewerkt aan een organisatie waarin ongewenste omgangsvormen tot een minimum worden beperkt. Uiteraard met behoud van privacy van de melders.

Voorbeeld 3

Vertrouwenspersonen

[naam organisatie] vindt het belangrijk dat al haar medewerkers werken in een prettig werkklimaat. Bij zon werkklimaat hoort geen ongewenst gedrag. Collegialiteit, respect en aandacht voor anderen behoren tot de normale omgangsvormen. Dit vereist een actieve bijdrage van iedereen die binnen [naam organisatie] werkzaam is. Ongewenst gedrag hoort bespreekbaar te zijn. Ook moet men elkaar erop kunnen aanspreken.

Wat is ongewenst gedrag?

Ongewenst gedrag is gedrag dat je zo hinderlijk vindt dat je er last van hebt tijdens werk of studie. Het kan gaan om pesten, (seksuele) intimidatie, confrontatie met pornografische websites, discriminatie, agressie en geweld. Wanneer gedrag ongewenst is, bepaal je zelf: als zulk gedrag je plezier in het werken vermindert, is het ongewenst.

Als je er niets tegen doet, blijft het gedrag van de ander doorgaan. Dat kan vervelende gevolgen hebben. Eerst voel je minder op je gemak als de ander in de buurt is, je gaat hem of haar ontwijken, je krijgt misschien last van stress. Je kunt er op den duur letterlijk ziek van worden geestelijk of lichamelijk. Het kan zelfs de reden zijn om van baan te veranderen of te stoppen met werken.

Doe er iets aan!

Als niemand weet dat je last hebt van ongewenst gedrag kan ook niemand er wat aan doen. Praat er dus over. Dat kan zijn met de persoon die het gedrag ver-

toont, maar vaak is dat moeilijk. Ook kun je een collega of je leidinggevende vragen om te praten met degene die het ongewenst gedrag vertoont.

Een andere mogelijkheid is om te praten met een vertrouwenspersoon.

Wat kun je verwachten van een vertrouwenspersoon?

Het allerbelangrijkste is dat de vertrouwenspersoon er is voor jou. Het is dus niet iemand die als bemiddelaar tussen partijen staat maar een steun in de rug is als je last hebt van ongewenst gedrag. Zij of hij kan een luisterend oor bieden en als jij dat wilt helpen een oplossing te vinden om het ongewenste gedrag te stoppen. Dat kan zijn door te steunen en te begeleiden om direct met de veroorzaker of met diens leidinggevende in gesprek te gaan. Maar de vertrouwenspersoon kan, op jouw verzoek, ook een bemiddelaar inschakelen om te bemiddelen tussen jou en de veroorzaker van het ongewenste gedrag. Indien nodig kan de vertrouwenspersoon ook helpen als je een formele klacht wilt indienen bij de externe klachtencommissie.

Meldings- en registratiesysteem

GEGEVENS T.B.V. HET REGISTRATIESTYEM (VERTROUWELIJK)	
Persoonsgegevens medewerker	
Melder (initialen)	
Geslacht	
Leeftijd	
Werkzaam bij (afdeling)	
Functie	
Aard dienstverband	
In dienst sinds	
Tel. werk	
Tel. privé	

Persoonsgegevens medewerker	
Medewerker (initialen)	
Geslacht	
Leeftijd	
Werkzaam bij (afdeling)	
Functie	
Aard dienstverband	
In dienst sinds	
Inhoud noteer nummer(s)	
A. Aard van de melding*	
B. Verhouding met 'verweerder'*	
C. Verzoek om interventie*	
Eerder contact met VP geweest?	Ja/Nee, omdat:
Is er contact met de HR adviseur geweest?	Ja/Nee, omdat:

Resultaat	
D. Casus is naar tevredenheid opgelost*	
E. Casus is voortijdig beëindigd omdat *	
Facultatief: contactmomenten en tijdsinvestering	
Contact is gelegd op / doorverwijzing?	
Datum en duur 1e gesprek	
Datum en duur 2e en volgende gesprekken	
Telefonisch gesprek	
Communicatie via email is mogelijk	Ja/Nee, via mail werk/privé
Geïnvesteerde tijd in verslaglegging	
Geïnvesteerde tijd in overleg met derden	

Afhandeling	
Heeft cliënt(e) bezwaar als deze casus wordt gemeld bij de directeur?	
Moet dit worden geanonimiseerd?	

A. Aard van de melding:

1. Seksuele intimidatie - verbaal;
2. Seksuele intimidatie - non-verbaal;
3. Seksuele intimidatie - fysiek;
4. Seksuele intimidatie gepaard gaand met stalking;
5. Intimidatie algemeen;
6. Intimidatie gepaard gaand met machtsmisbruik;
7. Agressie - verbaal;
8. Agressie - non-verbaal;
9. Agressie - fysiek;
10. Stalking;
11. Pesten;
12. Bejegening;
13. Discriminatie op grond van (geslacht, nationaliteit, huidskleur, religie, leeftijd, handicap, ziekte);
14. Arbeidsconflict;
15. Arbeidsconflict gepaard gaand met intimidatie;
16. Niet-integer gedrag;
17. Anders, nl.: ...

B. Verhouding met 'verweerder':

1. Directe collega;
2. Collega van andere afdeling;
3. Direct leidinggevende
4. Hogere leidinggevende
5. Melding door derden - personeelsconsulent, direct leidinggevende, collega;
6. Anders, nl.: ...

C. Verzoek om interventie:

1. Nee, advies is voldoende;
2. Nee, doel is melding;
3. Nee, doel is melding onder voorbehoud;

4. Nee, doel is (formele) klacht;
5. Ja, interventie naar verweerder;
6. Ja, interventie naar (hogere) leidinggevende;
7. Ja, eerst interventie, daarna evt. (formele) klacht;

D. Melder is met het resultaat:

1. Zeer tevreden;
2. Tevreden;
3. Tevreden/ontevreden;
4. Ontevreden;
5. Zeer ontevreden

E. Voortijdige beëindiging omdat:

1. Melder van verdere stappen afziet vanwege toenevende intimidatie;
2. Melder van verdere stappen afziet uit angst voor represailles;
3. Anders, nl.: ...

Competentieprofiel vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersonen worden aangesteld of benoemd en vallen rechtstreeks onder de directie. Zij zijn onafhankelijk. Vertrouwenspersonen werken op basis van een vastgesteld takenpakket en functieomschrijving, en zij voldoen in ieder geval aan de volgende competenties:

De vertrouwenspersoon:

- Heeft academisch denkniveau;
- Heeft een relevante opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd of gaat die volgen;
- Volgt een jaarlijkse bijscholing op het gebied van ongewenst gedrag, klachtrecht, mediation, enz.;
- Houdt de vakliteratuur bij.

De vertrouwenspersoon is verplicht:

- Tot geheimhouding van al hetgeen hem in verband met zijn werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Dit geldt niet voor zover dit een goede uitoefening van zijn taak als vertrouwenspersoon in de weg staat. In dit geval is hij echter aangewezen op een schriftelijke machtiging van de persoon, wiens gegevens het betreft of van de persoon die de informatie verstrekt;
- Zich te houden aan de regelgeving inzake privacybescherming voor wat betreft registratie, verwerking, zorgvuldigheid en dossiervorming.

De vertrouwenspersoon heeft:

- Materiedeskundigheid;
- Kennis van de sociale kaart;
- Kennis van de interne organisatiestructuur en de

- (interne) klachtenprocedures;
- Kennis van externe juridische mogelijkheden;
- Kennis van en begrip voor mensen met diverse culturele achtergronden;
- Methodische kennis van het geven van voorlichting;
- Kennis van de Engelse taal.

De vertrouwenspersoon heeft onderstaande competenties:

- Sociaal, toegankelijk en gezaghebbend persoon, die het vertrouwen geniet van de bij de organisatie betrokken personen (medewerkers en managers);
- Analytisch vermogen;
- Onderscheidend vermogen m.b.t. het kunnen duiden van verschillende belangen;
- Bindend vermogen, d.w.z. kan tegengestelde belangen ombuigen in een oplossingsrichting die voor alle betrokken partijen acceptabel is;
- Omgevingsbewustzijn: is goed geïnformeerd over ontwikkelingen binnen de organisatie en andere omgevingsfactoren. Is thuis in de cultuur van de organisatie;
- Integriteit: handhaaft op consistente wijze sociale, ethische en professionele normen, ook als de druk om het minder nauw te nemen groot is;
- Luisteren;
- Communicatieve vaardigheden zowel mondeling als schriftelijk;
- Het kunnen geven van beleidsadviezen op grond van praktijkervaring;
- Het inzicht hebben in eigen handelen (vermogen tot introspectie);
- Adviesvaardigheden;

- Het beheersen van gesprekstechnieken;
- Het kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

De vertrouwenspersoon voldoet aan de onderstaande persoonlijke kwaliteiten:

- Onafhankelijke opstelling;
- Affiniteit met het onderwerp;
- Toegankelijk voor iedereen binnen de organisatie;
- Empatisch vermogen;
- Geduld en het vermogen tot luisteren;
- Levenservaring en integriteit;
- Een evenwichtige persoonlijkheid;
- Afstand kunnen houden tot de casuïstiek;
- Bereidheid tot zelfreflectie en supervisie;
- Kunnen omgaan met de kwetsbaarheden en de eenzaamheid van de functie.

Tot slot: de vertrouwenspersoon is zich bewust van de volgende aspecten:

- Heeft 'overzicht' en status;
- Handelt vanuit een kwetsbare positie;
- Levert alleen maar maatwerk, geen enkele casus is hetzelfde;
- Solistische functie, ontvangt rechtstreekse leiding van de directie;
- Kan tegenover management komen te staan;
- Output is niet zichtbaar;
- Herkenbaarheid van de functie is belangrijk.

Klachtenregeling

Voorkomen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen op het werk

Een werkgever is verplicht om beleid te voeren tegen ongewenste omgangsvormen op het werk (art 3. Arbo-wet). De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht omdat het een regeling op het terrein van VGW is. Is de werkgever niet bereid om een beleid tot het voorkomen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen te voeren, dan kan de ondernemingsraad aan de Arbeidsinspectie vragen de werkgever hiertoe te verplichten. Ook individuele werknemers kunnen zich tot de Arbeidsinspectie wenden.

Artikel 1 Algemeen

1.1 Deze klachtenregeling heeft als doel een individuele werknemer een middel te verschaffen een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van ongewenste omgangsvormen te beëindigen. Tevens wordt met deze regeling beoogd willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling op dit terrein binnen de onderneming te voorkomen. Een en ander laat onverlet dat werkgever zich als goed werkgever dient te gedragen en al het mogelijke moet doen om een onjuiste behandeling van werknemers in het algemeen te voorkomen.

1.2 De werkgever en de ondernemingsraad c.q. personeelsvertegenwoordiging achten ongewenste omgangsvormen onaanvaardbaar en komen overeen gerichte maatregelen te treffen binnen de werkorganisatie om ongewenste omgangsvormen te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.

1.3 De werkgever en de ondernemingsraad c.q. personeelsvertegenwoordiging komen overeen dat binnen de onderneming op de daarvoor geëigende wijze(n) en met de daartoe geëigende middelen actief beleid wordt gevoerd op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen op het werk.

1.4 Van de werkgever mag worden verwacht dat deze in redelijkheid de werkorganisatie en werkomgeving zodanig inricht, dat ongewenste omgangsvormen wordt voorkomen. De werkgever is door het aangaan van deze overeenkomst verplicht tot het voeren van een samenhangend beleid, dat ongewenste omgangsvormen voorkomt en bestrijdt.

Een samenhangend beleid bevat de volgende onderdelen:

- Het ontwikkelen en uitvoeren van preventief beleid;
- Het instellen van een vertrouwenspersoon;
- Ontwikkelen en tot uitvoering brengen van een klachtenprocedure.

Artikel 2 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

2.1 Onderneming:

... [naam organisatie]

Toelichting: De rechtspersoon en/of het organisatorisch verband waarmee een dienstverband bestaat of waarin de werkzaamheden plaatsvinden.

2.2 Werknemers:

Alle personen (m/v) die met de onder 2.1 genoemde onderneming een dienstbetrekking hebben voor bepaal-

de of onbepaalde tijd. Tevens wordt hieronder verstaan een ex-werknemer die uiterlijk tot voor 2 jaar een dienstverband had met de onderneming.

Toelichting: Zowel werknemers in vaste en/of tijdelijke dienst, oproepkrachten, uitzendkrachten, gedetacheerde werknemers, stagiaires, freelance of thuiswerknemers moeten op de klachtenregeling een beroep kunnen doen. Omdat juist voor werknemers met een zwakke rechtspositie in de onderneming een regeling van ongewenst intimiteiten een oplossing kan bieden.

2.3 Werkgever:

Het hoogste hiërarchische niveau wat betreft de dagelijkse leiding van de arbeid in de onder 2.1 genoemde onderneming.

2.4 Ongewenste omgangsvormen:

Direct of indirect seksueel getinte uitingen in woord, gebaar, afbeelding, gedrag of anderszins, waar betrokkene (m/v) vanuit de werksituatie mee in aanraking komt en die door haar of hem als ongewenst worden ervaren.

Toelichting: Ongewenste omgangsvormen kan zowel door personen binnen de onderneming als door personen van buiten de onderneming plaatsvinden, als in situaties waarin de betrokkene is uitgeleend. Ongewenste omgangsvormen hoeft niet altijd direct betrekking te hebben op de persoon die een klacht indient, het getuige zijn van ongewenste omgangsvormen tegen anderen gericht wordt hier ook onder verstaan. De intimidatie kan ook betrekking hebben op de seksuele voorkeur van betrokkene.

2.5 Klachtencommissie:

De commissie tot wie een persoon die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden met een klacht en die deze klacht ter zake behandelt. De commissie heeft een bemiddelende en adviserende rol naar de directie. De klachtencommissie bestaat uit 2 of 4 personen en is samengesteld uit een gelijk aantal werkgevers- en werknemersleden. De werknemersleden worden door de OR aangewezen. De leden worden aangesteld voor een periode van 3 jaar. De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.

De klachtencommissie bestaat tenminste uit 1 vrouw. In de commissie moet juridische deskundigheid en deskundigheid op het gebied van het bestrijden van ongewenste omgangsvormen aanwezig zijn.

Toelichting: Het verdient aanbeveling om ook plaatsvervangers te benoemen.

De leden van de commissie mogen niet (in)direct betrokken zijn geweest bij ongewenste omgangsvormen waarover een klacht is ingediend. Is zulks wel het geval, dan vervangt een plaatsvervanger.

2.6 Vertrouwenspersoon:

De door de werkgever aangewezen functionaris tot wie degene die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden voor advies en ondersteuning.

Toelichting: Ook als een werknemer geen klacht wil indienen kan deze zich wenden tot een vertrouwenspersoon.

Artikel 3 Preventief beleid

Aan alle werknemers zal door de werkgever te kennen worden gegeven dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd wordt en tot sancties kan leiden voor de persoon die zich daaraan schuldig maakt. Tevens worden alle werknemers op de hoogte gesteld van het bestaan van deze klachtenregeling, en wordt bekend gemaakt wie de vertrouwenspersonen zijn. Een exemplaar van de regeling is op verzoek van werknemers verkrijgbaar. Alle werknemers/werkneemsters zullen via de gebruikelijke informatiekanaalen worden geïnformeerd over het beleid ter preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen op het werk. De werkgever draagt er zorg voor dat er een arbeidsklimaat aanwezig is waarbij de klachten daadwerkelijk bespreekbaar zijn.

Artikel 4 Vertrouwenspersoon

De werkgever wijst met instemming van de ondernemingsraad c.q. de personeelsvertegenwoordiging een vertrouwenspersoon aan. Deze kan lid zijn van de ondernemingsraad c.q. de personeelsvertegenwoordiging.

4.1 Deze vertrouwenspersoon zal worden belast met de eerste opvang van personen die ongewenste omgangsvormen hebben ondergaan en daarover willen praten. Deze functionaris zal in ieder geval het vertrouwen moeten genieten van het personeel binnen de arbeidsorganisatie. Zij/hij moet gemakkelijk aanspreekbaar zijn, vertrouwelijk met informatie om kunnen gaan en bij voorkeur kennis en ervaring hebben op het terrein van individuele hulpverlening.

4.2 De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

4.2.1 De persoon die een klacht heeft inzake ongewenste omgangsvormen bij te staan, te begeleiden en van advies te dienen;

4.2.2 Door onderzoek en overleg met de betrokkenen te trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen;

4.2.3 De klager/klaagster desgewenst te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de eigen klachtencommissie en/of indien het een strafbaar feit betreft (aanranding, verkrachting, mishandeling) tevens bij het doen van aangifte bij de politie;

4.2.4 De directie en andere relevante bedrijfsonderdelen gevraagd en ongevraagd te adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.

4.3 De vertrouwenspersoon verricht geen handelingen ter uitvoering van zijn/haar taak dan met toestemming van de werknemer die de klacht heeft ingediend.

4.4 De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan de directie, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt.

4.5 De werkgever dient de vertrouwenspersoon de nodige faciliteiten te verschaffen waardoor hij/zij op vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling en telefonisch kan worden geraadpleegd. Voorts verschaft de werkgever de vertrouwenspersoon de mogelijkheid

zich op kosten van de werkgever nader te bekwamen voor de functie. De vertrouwenspersoon heeft minimaal recht op 2 scholingsdagen per jaar. De activiteiten van de vertrouwenspersoon vinden plaats onder werktijd, of -als dat niet mogelijk is- worden doorbetaald.

4.6 De vertrouwenspersoon geniet dezelfde rechtsbescherming als leden van de ondernemingsraad zoals vermeld in art. 21 van de wet op de ondernemingsraden.

Artikel 5 Klachtenprocedure

5.1 Een klacht over ongewenste omgangsvormen wordt door de werknemer die daarvan last beleeft en/op nadelige gevolgen van heeft ondervonden, schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. Zowel degene die een klacht indient als degene die aangeklaagd worden ontvangen een exemplaar van deze klachtenprocedure. Door het indienen van een klacht als zodanig zal de huidige of toekomstige positie van de klager/klaagster niet worden benadeeld. Anonieme klachten worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.

5.2 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht omtrent ongewenste omgangsvormen. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft. Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de werknemer die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen. Op verzoek van de werknemer kan deze zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of door iemand anders van binnen of buiten de onderneming. De commissie is bevoegd

ook anderen te horen. De commissie kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de werkgever.

5.3 De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

5.4 Na afronding van het onderzoek doet de secretaris van de commissie een afschrift van de schriftelijke rapportage toekomen aan de leden van de klachtencommissie en de anderen directbetrokkenen.

5.5 Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de werkgever op verzoek van en na overleg met de klachtencommissie tijdelijke voorzieningen treffen, indien dit voor het welzijn van de klager/klaagster noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie.

5.6 De klachtencommissie brengt binnen 2 maanden nadat de klacht is ingediend een schriftelijke verklaring uit aan de werkgever. Deze termijn kan ten hoogste 1 maand worden verlengd. De verklaring bevat in ieder geval een uitspraak over de volgende punten:

- Of en zo ja in welke mate de klacht aannemelijk is;
- Wie door de ongewenste omgangsvormen is/zijn getroffen;
- Een advies aan de werkgever inzake de te nemen maatregelen.

Een lid van de klachtencommissie is gerechtigd aan de verklaring van de commissie een minderheidsstandpunt toe te voegen. Een afschrift van de verklaring wordt aan de direct betrokkenen gestuurd alsmede aan de vertrouwenspersoon.

5.7 Afhankelijk van de zwaarte van de klacht kunnen door de werkgever onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie de klacht gericht is:

- Schriftelijke berisping;
- Schorsing;
- Geldboete;
- Overplaatsing;
- Ontslag.

5.8 Binnen 14 dagen na ontvangst van de verklaring van de klachtencommissie neemt de werkgever schriftelijk een besluit over eventueel te nemen maatregelen. Daarbij worden geen maatregelen genomen die de klager/klaagster benadelen. Indien de werkgever een beslissing neemt die geen sancties inhoudt terwijl de klacht door de commissie wel gegrond is verklaard, dan wel indien door de klachtencommissie maatregelen zijn voorgesteld welke door de werkgever niet worden overgenomen, dient dit uitdrukkelijk en met redenen omkleed in de beslissing te worden vermeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.

5.9 De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan de werkgever en de OR over het aantal en de aard van de behandelde zaken en de uitspraken die daarin

zijn gedaan met een afschrift aan de vertrouwenspersoon. In deze rapportages door de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie worden geen namen of initialen van de betrokkenen genoemd.

5.10 De vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en andere betrokkenen bij de klachtenprocedure handelen in deze procedure zodanig dat de privacy van de klager/klaagster en andere betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.

Artikel 6 Beroep

6.1 Binnen een maand na het schriftelijke besluit van de werkgever kan een schriftelijk beroep worden ingediend bij de werkgever.

6.2 Dit beroep wordt per ommegaande aan de klachtencommissie doorgestuurd ter advisering van de werkgever.

6.3 De klachtencommissie hoort beide partijen afzonderlijk. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

6.4 De klachtencommissie brengt binnen een maand nadat het beroep is ingediend een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de werkgever. Deze termijn kan met toestemming van direct betrokkenen hooguit een maand worden verlengd.

6.5 De werkgever beslist binnen een week nadat het

advies is uitgebracht op het beroep en neemt daarbij in overweging wat in het advies is aangevoerd. De werkgever kan slechts gemotiveerd van het advies van de klachtencommissie afwijken.

Artikel 7 Geheimhouding

Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld vertrouwelijk te behandelen. Deze geheimhouding geldt niet voor het advies van de klachtencommissie en de uiteindelijke beslissing van de werkgever, tenzij de werknemer schriftelijk te kennen geeft ook hiervan geheimhouding te willen.

G | SPECIFIEKE MAATREGELEN: AGRESSIE & GEWELD

Waarschuwingssysteem voor alarmering

Door het aanleggen van een waarschuwingssysteem voor alarmering kunnen medewerkers gemakkelijk hulp inroepen. Zeker in situaties met een verhoogd risico, of in situaties waarin men alleen werkt, kan een alarmeringssysteem goede diensten bewijzen.

Videobewaking

Door gebruik te maken van videobewaking en het simpele feit dat er voortdurend ogen op de werkplek gericht zijn, kan agressie en geweld in belangrijke mate worden tegengegaan.

Sluizen

Sluizen vormen een goede manier om potentiële agressoren te weren. Door mensen via de sluis naar binnen te halen is er de mogelijkheid potentieel gevaarlijk gedrag te observeren en hulp in te roepen.

Verlichting

Plaatsen die gevoelig zijn voor agressie en geweld kunnen door goede verlichting minder aantrekkelijk gemaakt worden voor potentiële daders.

Openings- en sluitingstijden

Uit onderzoek blijkt dat bepaalde momenten gevoeliger zijn als het gaat om agressie en geweld dan andere momenten. Daarmee kan zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Ook het aanpassen van de openings- en sluitingstijden aan die van andere bedrijven in de omgeving kan preventief werken.

Toezicht

Een frequent en zichtbaar toezicht, bijvoorbeeld uit te voeren door bewakingsdiensten, kan een preventieve werking hebben.

Extra personeel

Op momenten dat problemen te verwachten zijn kan extra personeel nodig zijn om agressie en geweld te beheersen.

Geldtransport

Het komt nog steeds voor dat personeel met aanzienlijke geldbedragen naar de bank gestuurd wordt. Dat is in veel gevallen vragen om moeilijkheden.

Elektronisch geldverkeer

Door het bevorderen van elektronisch geldverkeer (creditcards, pinpassen e.d.) kan criminaliteit worden beperkt.



Hoofdstuk 5 Werkplek

Introductie

In de Arbo-wet staat dat een werkgever het werk zo veel als mogelijk moet organiseren zodat het de veiligheid en gezondheid van medewerkers niet schaadt. Voor de werkplek is de wetgeving gedetailleerd uitgewerkt. Zo staan er regels in het Arbobesluit en in de Arboregeling en zijn er Europese normen.

De belangrijkste regels om te onthouden zijn:

- Een medewerker dient een werkplek te hebben die volledig is afgesteld op de eigen fysieke eisen en wensen van de medewerker.
- Voor baliewerkplekken zijn specifieke eisen opgesteld.
- Thuiswerkplekken zijn ook de verantwoordelijkheid van de werkgever.
- De medewerker heeft zijn eigen verantwoordelijkheid om op een veilige manier te werken en zich te houden aan de gemaakte afspraken.

De volgende wetgeving c.q. aanbevolen richtlijn is van toepassing op beeldschermwerk:

- Arbobesluit: Artikel 3.19 Werkplek
- Arbobesluit: Artikel 1.43 & 1.47 Plaatsonafhankelijke arbeid: werkplek
- Arboregeling: Artikel 5.1 Apparatuur en meubilair
- Arboregeling: Artikel 5.2. Inrichting van de beeldschermwerkplek
- NPR 1813: Richtlijn voor kantoormeubelen en hun toepassing bij de inrichting van administratieve ruimten en kantoren
- NEN 1824: Ergonomische eisen voor de oppervlakte van werkplekken in administratieve ruimtes en kantoren.

Arbobesluit

Artikel 3.19

- Afmetingen en luchtvolume van ruimten; bewegingsruimte op de arbeidsplaats.
- De afmetingen en het luchtvolume van de arbeidsplaats zijn zodanig dat de medewerker zonder gevaar voor de veiligheid of de gezondheid zijn arbeid kan verrichten.
- De afmetingen van de arbeidsplaats zijn zodanig dat de medewerker bij het verrichten van zijn arbeid over voldoende bewegingsruimte beschikt.
- Indien in verband met de aard van de arbeid niet aan het tweede lid kan worden voldaan, is in de nabijheid een andere open of besloten ruimte met voldoende bewegingsvrijheid voor de betrokken medewerkers beschikbaar.

Artikel 5.4

Tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden werkplekken ingericht volgens de ergonomische beginselen.

Artikel 1.43

Toepasselijkheid Thuiswerkers

Op tijd- en plaatsonafhankelijk werken zijn de afdelingen 1 en 2 van dit hoofdstuk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 1.47

Werkplek thuiswerker

Indien de thuiswerker reeds uit eigen hoofde beschikt over een werkplek als bedoeld in de artikelen 5.4 en 5.12 heeft deze niet alsnog ter beschikking te worden gesteld.



Arboregeling

Artikel 5.1 Apparatuur en meubilair

Apparatuur en meubilair, in gebruik bij het verrichten van beeldschermwerk, voldoen in ieder geval aan de volgende voorschriften:

1. De tekens op het beeldscherm zijn voldoende scherp, duidelijk van vorm en voldoende groot, met voldoende afstand tussen de tekens en de regels.
2. Het beeld op het beeldscherm is stabiel.
3. De luminantie van of het contrast tussen de tekens en de achtergrond is gemakkelijk door de gebruiker bij te stellen.
4. Het beeldscherm is vrij te plaatsen en gemakkelijk verstelbaar en kantelbaar.
5. Het beeldscherm is vrij van voor de gebruiker hinderlijke glans en spiegelingen.
6. Het toetsenbord kan hellend worden geplaatst en vormt geen geheel met het beeldscherm.
7. Er is voor het toetsenbord voldoende ruimte voor handen en armen van de gebruiker.
8. Het toetsenbord heeft een mat oppervlak.
9. De indeling van het toetsenbord en de vorm van de toetsen zijn gericht op vergemakkelijking van het gebruik.
10. De symbolen op de toetsen zijn voldoende contrastrijk en vanuit een normale werkhouding voldoende leesbaar.
11. De werktafel of het werkvlak maakt een comfortabele houding van de gebruiker mogelijk en heeft een reflectiearm oppervlak, is voldoende groot en maakt een flexibele opstelling van beeldscherm, toetsenbord, documenten en accessoires mogelijk.

12. Een voor het werk noodzakelijke documenthouder is stabiel en regelbaar en zodanig geplaatst dat oncomfortabele hoofd- en oogbewegingen tot een minimum zijn beperkt.
13. De werkstoel is stabiel, heeft een in hoogte verstelbare zitting en een rugleuning, waarvan de hoogte en hellingshoek verstelbaar zijn en geeft de gebruiker bewegingsvrijheid en een comfortabele werkhouding.
14. Indien de gebruiker dat wenst wordt een voetensteun aangebracht.

Artikel 5.2. Inrichting van de beeldschermwerkplek

De omgeving waarin het beeldschermwerk wordt verricht en de inrichting van de beeldschermwerkplek voldoen in ieder geval aan de volgende voorschriften:

1. De verlichting van de werkruimte of de beeldschermwerkplek zorgt voor voldoende licht en een passend contrast tussen beeldscherm en omgeving, rekening houdende met de aard van het werk en de visuele behoeften van de gebruiker.
2. Mogelijke verblinding en hinderlijke reflecties op het beeldscherm of op apparaten door kunstmatige lichtbronnen zijn vermeden.
3. Er treden door raam- en andere openingen, wanden en apparaten geen directe verblinding en hinderlijke reflecties op het beeldscherm op.
4. De ramen zijn uitgerust met passende instelbare helderheidswering om de intensiteit van het licht dat op de beeldschermwerkplek valt te verminderen.
5. Het geluid dat de apparatuur voortbrengt veroorzaakt geen verstoring van de aandacht en het gesproken woord.

6. De apparatuur brengt geen voor de medewerkers hinderlijke warmte voort.
7. De vochtigheidsgraad is steeds toereikend.

NPR 1813: Richtlijn voor kantoormeubelen en hun toepassing bij de inrichting van administratieve ruimten en kantoren:

Achtergrond: De eisen voor kantoormeubilair zijn vastgesteld in de Nederlandse Praktijk Richtlijn 1813 (NPR 1813). Deze geeft toelichting op en aanwijzingen voor het verantwoord gebruik van de:

- NEN-EN 1335: kantoormeubelen – kantoorstoelen
- NEN-EN 527: kantoormeubelen – kantoortafels en -bureaus
- NEN 2441: ergonomische criteria voor zit-statafels
- NEN 2449: ergonomische criteria voor kantoorwerktafels

Eisen aan een ergonomische stoel:

- De zithoogte is verstelbaar van 41 tot 55 cm;
- De zitting is vlak, minimaal 40 cm breed en 44 cm diep en heeft een verstelbare hellingshoek van -7 tot 3 graden, vast te zetten op een hoek van -3 graden;
- De voor- en achterzijde van de zitting en de boven- en onderzijde van de rugleuning zijn afgerond.
- De zitdiepte is verstelbaar van 38 tot 48 cm;
- De voorzijde van de rugleuning is vloeiend, zonder knikken of hoeken met een horizontale straal van 40 cm of meer;
- De breedte van de rugleuning is minimaal 36 en maximaal 46 cm, de lengte minimaal 37 cm;
- De lendensteun is verstelbaar in hoogte: het middelpunt van de steun is tenminste verstelbaar tussen 17 en 23 cm boven de zitting;

- De armsteun heeft een verstelbare hoogte van 20 tot 30 cm en is minimaal 5 cm breed en 20 cm lang;
- De afstand tussen de armsteunen is instelbaar tussen 36 en 51 cm;
- De afstand van de voorzijde van de armsteun tot de voorzijde van de zitting is minimaal 20 cm;
- Het onderstel heeft 5 zwenkwielen en is draaibaar;
- De afstand tussen de draaias en de vloer is minimaal 2 cm;
- De stoel is veilig en stabiel en heeft geen scherpe of uitstekende delen.

Een kantoortafel die voldoet aan de volgende eisen:

- Het werkblad is minimaal 120 cm breed x 80 cm diep;
- De voorzijde heeft een (bijna) recht aanzitdeel van ten minste 65 cm breed;
- De hoogte is eenvoudig instelbaar tussen 62 en 85 cm (oudere tafels mogen instelbaar zijn tussen 62 en 82 cm);
- Het bovenblad is licht maar niet wit, krasvast en mat (niet spiegelend);
- Er is veel vrije knieruime onder de tafel: tenminste 65 cm diep;
- Bij de voeten is de vrije ruimte 80 cm diep;
- Het tafelblad is inclusief de draagconstructie aan de voorzijde niet dikker dan 5 cm;
- Een goed functionerend beeldscherm dat draaibaar, kantelbaar en in hoogte verstelbaar is en voldoende formaat heeft voor de afbeelding van de gelijktijdig benodigde informatie op het scherm;
- Goed functionerende (mini)toetsenbord en standaard-muis voor gegevensinvoer;
- Een voetensteunvlak als de medewerker dat wenst. De voetensteun is tenminste 30 x 40 cm groot en in hoogte en hellingshoek instelbaar.

Introductie

De richtlijnen voor kantoormeubilair zijn vastgesteld in de Nederlandse Praktijk Richtlijn 1813 (NPR 1813). Het zijn geen echte richtlijnen, maar ergonomische uitgangspunten voor kantoormeubelen. Uitgangspunt is dat kantoorwerk op een verantwoorde manier kan worden uitgevoerd.

Achtergrond

De Nederlandse Praktijk Richtlijn 1813 (NPR 1813) geeft toelichting op en aanwijzingen voor het verantwoord gebruik van de:

- NEN-EN 1335: kantoormeubelen - kantoorstoelen.
- NEN-EN 527: kantoormeubelen - werktafels en -bureaus.
- NEN 2441: ergonomische criteria voor zit-sta tafels voor kantoorwerk.
- NEN 2449: ergonomische criteria voor kantoorwerktafels.

De Praktijkrichtlijn NPR 1813 is een toelichting op genoemde normen en heeft tot doel aan te geven op welke wijze 'goed zitten' en 'verantwoord staan' bij het kantoorwerk kan worden uitgevoerd. Uitgangspunt van de richtlijn NPR 1813 is dat zoveel mogelijk mensen in Nederland gebruik kunnen maken van beschikbare kantoormeubelen. Zowel mannen als vrouwen, onafhankelijk van hun lengte, moeten hetzelfde meubel kunnen gebruiken. Bureaustoelen die voldoen aan de NPR 1813-norm kan dan ook door ongeveer 95% van de Nederlandse beroepsbevolking worden gebruikt.

Een ergonomische stoel

1. De zithoogte is verstelbaar van 41 tot 55 cm; Uitgangspunten:
 - De bovenbenen horizontaal en de onderbenen verticaal.
 - Zithoogte gelijk aan of iets lager dan knieholtehoogte.
 - De mogelijkheid om de onderbenen naar voren of naar achteren te plaatsen;
 - Toeslag voor schoeisel: 3 cm.
2. De zitting is vlak, minimaal 40 cm breed tot 44 cm diep en heeft een verstelbare hellingshoek van -7 tot 3 graden, vast te zetten op een hoek van -3; Uitgangspunten:
 - Voldoende ruimte tussen knieholte en voorzijde zitting om afknelling te voorkomen;
 - Voldoende ondersteuning van de bovenbenen i.v.m. stabiliteit en zitcomfort;
 - Voldoende ondersteuning van de zitbeenknobbels i.v.m. stabiliteit en zitcomfort;
 - De zithoek moet het gebruikers mogelijk maken om hun zithouding te variëren tussen een voor- en achterwaartse positie.
3. De voor- en achterzijde van de zitting en de boven- en onderzijde van de rugleuning zijn afgerond.
4. De zitdiepte is verstelbaar van 38 tot 48 cm; Uitgangspunten:
 - Voldoende ruimte tussen knieholte en voorzijde zitting om afknelling te voorkomen;
 - Voldoende ondersteuning van de bovenbenen i.v.m. stabiliteit en zitcomfort.

5. De voorzijde van de rugleuning is vloeiend, zonder knikken of hoeken met een horizontale straal van 40 cm of meer;

Uitgangspunten:

- De rugleuning moet zodanig van vorm zijn dat deze de gehele rug ondersteunt.

6. De breedte van de rugleuning is minimaal 36 en maximaal 46 cm, de lengte minimaal 37 cm;

Uitgangspunten:

- De hoogte en breedte van de rugleuning hoort zodanig te zijn dat deze voldoende steun geeft aan de rug en de vorm van de ruggengraat volgt;
- De bovenkant van de rugleuning behoort de borstkast voldoende te ondersteunen, maar mag niet hoger zijn dan de onderkant van het schouderblad;
- De breedte van de rugleuning moet de rug voldoende ondersteunen, maar mag niet veel breder zijn dan de rug.

7. De lendensteun is verstelbaar in hoogte: het middelpunt van de steun is tenminste verstelbaar tussen 17 en 23 cm boven de zitting;

Uitgangspunten:

- De maximale steun behoort te worden gegeven op de bovenzijde van het heiligbeen.

8. De armsteun heeft een verstelbare hoogte van 20 tot 30 cm en is minimaal 5 cm breed en 20 cm lang;

Uitgangspunten:

- Voldoende lengte en breedte om een goede ondersteuning van de elleboog en de onderarm te garanderen;

- De bovenarmen verticaal en de onderarmen horizontaal;
- Polsen in neutrale stand;
- Rechte rug.

9. De afstand tussen de armsteunen is instelbaar tussen 36 en 51 cm;

Uitgangspunten:

- Bovenarmen verticaal met de onderarmen horizontaal;
- Polsen in neutrale stand;
- Rechte rug
- Voldoende ruimte tussen heupen en armsteunen;
- Toeslag voor kleding: 2,5 cm.

10. De afstand van de voorzijde van de armsteun tot de voorzijde van de zitting is minimaal 20 cm;

Uitgangspunten:

- Het moet mogelijk zijn om zo dicht mogelijk bij het werkblad te komen, waarbij een juist gebruik van de rugleuning blijft gewaarborgd.

11. Het onderstel heeft 5 zwenkwielen en is draaibaar;

12. De afstand tussen de draaias en de vloer is minimaal 2 cm;

13. De stoel is veilig en stabiel en heeft geen scherpe of uitstekende delen.



Een kantoortafel

1. Het werkblad is minimaal 120 cm breed x 80 cm diep;
 2. De voorzijde heeft een (bijna) recht aanzitdeel van ten minste 65 cm breed;
 3. De hoogte is eenvoudig instelbaar tussen 62 en 85 cm (oudere tafels mogen instelbaar zijn tussen 62 en 82 cm);
- Uitgangspunten:
- De bovenbenen horizontaal en de onderbenen verticaal;
 - Zithoogte gelijk aan of iets lager dan knieholtehoogte;
 - Tafelblad gelijk aan of iets lager dan ellebooghoogte;
 - Toeslag voor schoeisel 3 cm.
4. Het bovenblad is licht maar niet wit, krasvast en mat (niet spiegelen);
 5. Er is veel vrije knieruime onder de tafel: tenminste 65 cm diep;
 6. Bij de voeten is de vrije ruimte 80 cm diep;
 7. Het tafelblad is inclusief de draagconstructie aan de voorzijde niet dikker dan 5 cm.

Hulpmiddelen

1. Een goed functionerend beeldscherm dat draaibaar, kantelbaar en in hoogte verstelbaar is en voldoende formaat heeft voor de afbeelding van de gelijktijdig benodigde informatie op het scherm;

2. Goed functionerende (mini)toetsenbord en standaardmuis voor gegevensinvoer;
3. Een voetensteunvlak als de medewerker dat zou willen.

C | ERGONOMISCHE EISEN EN AANBEVELINGEN BALIES EN BALIESTOLEN

Algemeen

1. Voor de medewerker is de beenruimte onder het werkblad van een balie met verhoogde vloer ten minste 71 cm hoog; bij een balie met hoge stoelen is hij ten minste 96,5 cm hoog;
2. Voor een medewerker is de beenruimte onder het werkblad ten minste 60 cm diep (liefst 70 cm);
3. De maximale reikafstand tot hulpmiddelen of posities waar de medewerker regelmatig naar reikt, is niet groter dan 45 cm in het horizontale vlak;
4. De maximale reikhoogte is maximaal 10 cm onder of boven het werkblad;
5. De kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 en 70 cm;
6. Als de monitor tussen de medewerker en bezoeker in staat, belemmert hij het zicht. Om dat te voorkomen, kun je de monitor links of rechts uit het midden plaatsen. Belangrijk is dat de hoek tussen de kijkrichting naar de bezoeker en de kijkrichting naar de monitor niet groter is dan 45°;
7. Een belangrijk knelpunt bij reisondernemingen is dat de klant vaak op het beeldscherm mee moet kunnen kijken. Draaibaarheid van de monitor of een speciale steun zijn daarvoor belangrijke voorwaarden.

Zit – zitbalie

1. De hoogte van de balie moet 74-76 cm zijn, de diepte omstreeks 110 cm (de optimale afstand tussen kantoormedewerker en klant);
2. Zowel de medewerker als de klant zitten op stoelen met een normale hoogte;
3. De medewerker gebruikt een normale kantoorstoel, de klant een bezoekersstoel met een vaste zithoogte van ca. 45 cm;
4. Voor de kantoormedewerker is – naar behoefte – een in hoogte verstelbare voetensteun aanwezig;
5. De beenruimte onder het werkblad is voor de medewerker ten minste 71 cm hoog en ten minste 60 cm (liefst 70 cm) diep. De beenruimte voor de klant moet minimaal 45 cm zijn;
6. De maximale reikafstand tot hulpmiddelen of posities waar de medewerker regelmatig naar reikt, is niet groter dan 45 cm in het horizontale vlak;
7. De maximale reikhoogte is maximaal 10 cm onder of boven het werkblad. De kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 en 70 cm;
8. Als de monitor tussen de medewerker en bezoeker in staat, belemmert hij het zicht. Om dat te voorkomen, kun je de monitor links of rechts uit het midden plaatsen;

9. Belangrijk is dat de hoek tussen de kijkrichting naar de bezoeker en de kijkrichting naar de monitor niet groter is dan 45°.

Zit-sta-balie

1. Als de medewerker weinig hoeft te reiken en te lopen en de bezoekers kort aan de balie blijven, is de beste oplossing een balie met een verhoogde vloer (circa 20 cm), een werkbladhoogte van circa 76 cm en een normale kantoorstoel. De overgang naar deze vloerverhoging moet goed gemarkeerd zijn. Voor de kantoormedewerker is er – naar behoefte – een in hoogte verstelbare voetensteun aanwezig;
2. Als de medewerker veel moet reiken en lopen, is een betere oplossing een verhoogde balie (hoogte circa 100 cm) met een hoge kantoorstoel (instelbereik 69-81 cm). Er is bij deze hoge stoel een stevige voetensteun aanwezig, die instelbaar is tussen ten minste 19 en 40 cm.

Sta-sta-balie

1. Als de medewerker veel moet reiken en lopen en de bezoeker kort aan de balie blijft, is een sta-stabalie met een hoogte van circa 100 cm geschikt;
2. Medewerkers mogen echter maximaal twee uur per dag staand werk uitvoeren;
3. Als medewerkers langer achter de balie werken, kun je kiezen voor een zit-sta-balie;

4. Het werkblad moet voldoende ruimte bieden voor plaatsing van de benodigde hulpmiddelen. Het blad moet minimaal 120 cm breed zijn (maar liever 150 cm breed) en bij deze breedte overal 110 cm diep;
5. Ook bij een sta-sta-balie moet je rekening houden met beenruimte. Voor de voeten geldt een diepte van minimaal 25 cm over een hoogte van minimaal 20 cm. Voor de knieën geldt een diepte van minimaal 10 cm over een hoogte van minimaal 70 cm;
6. De maximale reikafstand tot hulpmiddelen of posities waar de medewerker regelmatig naar reikt, is niet groter dan 45 cm in het horizontale vlak;
7. De maximale reikhoogte is maximaal 10 cm onder of boven het werkblad;
8. De kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 en 70 cm;
9. Als de monitor tussen de medewerker en bezoeker in staat, belemmert hij het zicht. Om dat te voorkomen, kun je de monitor links of rechts uit het midden plaatsen. Belangrijk is dat de hoek tussen de kijkrichting naar de bezoeker en de kijkrichting naar de monitor niet groter is dan 45°.

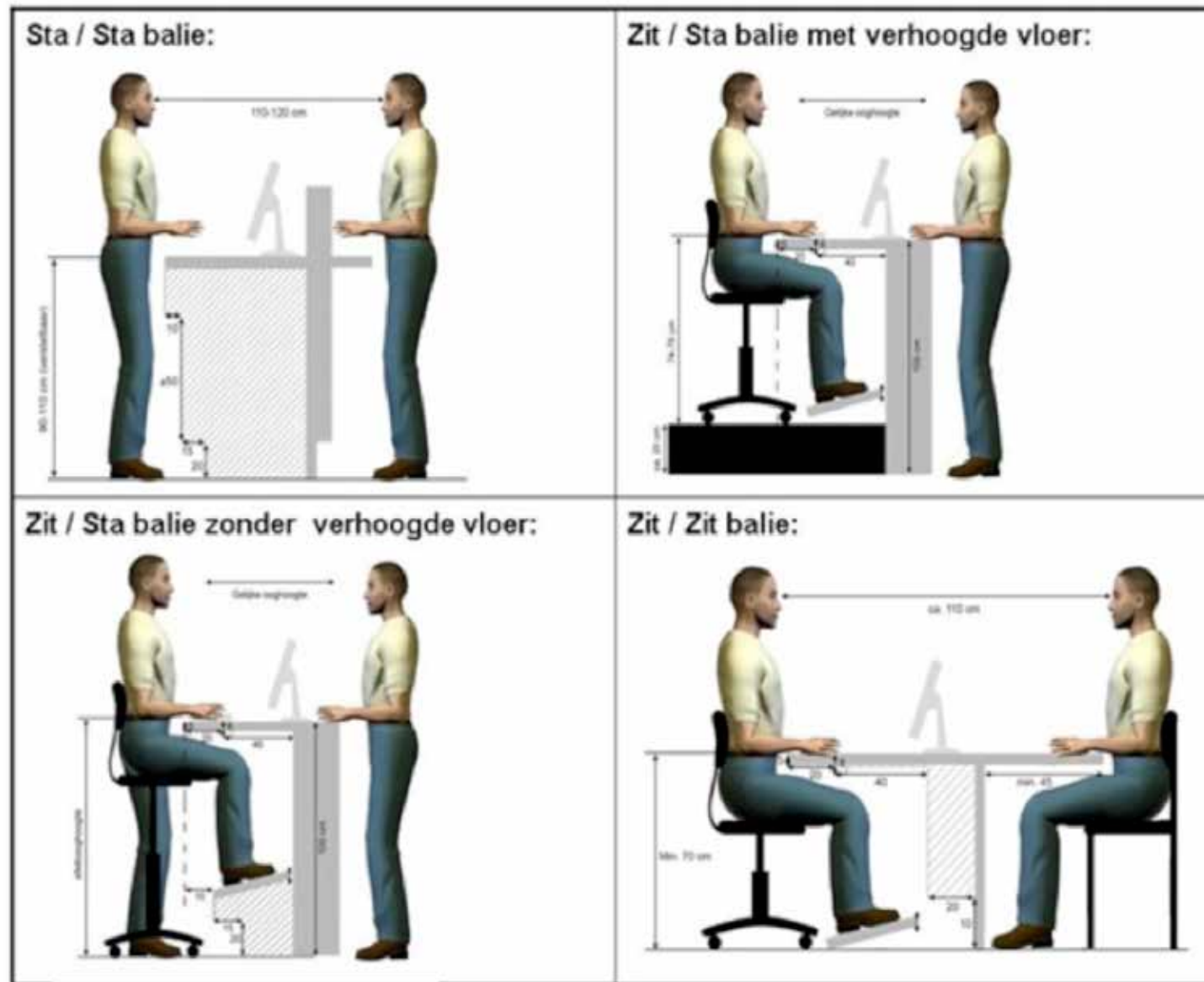
Baliestoel

1. Een baliestoel moet in ieder geval voldoen aan de eisen voor een bureaustoel (zie 2.2);
2. Daarnaast heeft een baliestoel nog een aantal aanvullende eisen:
3. De wielen moeten afgestemd zijn op de ondergrond.
4. De diameter van de voet van een hoge baliestoel moet minimaal 70 cm zijn om kantelen te voorkomen.
5. Hoge stoelen moeten voorzien zijn van een instapring.
6. Vaak zijn baliewerkplekken voorzien van een werkblad met vaste hoogte. Je moet dan de hoogte van je baliestoel hierop aanpassen. Je kunt hieronder aflezen welk zithoogte-versteltraject je nodig hebt bij

verschillende werkbladhoogten.

7. Een goede baliestoel beschikt over korte instelbare armsteunen en een kantelmechanisme, dat zorgt voor een goede ondersteuning bij wisselende werkzaamheden.
8. Vanwege de activiteiten die aan de balie uitgevoerd moeten worden, is een goede bekkenondersteuning van belang. Dit voorkomt onderuitzakken in de stoel.
9. Speciale slijtvaste bekleding heeft de voorkeur (bij hoge stoelen slijt de bekleding aan de voorrand van de zitting zeer snel);
10. Bij baliewerk kunnen je voeten niet altijd op de grond staan. Dan heb je bijvoorbeeld een goede voetensteun nodig ter ondersteuning van de voeten.

Bovenzijde werkblad	Aanbevolen versteltraject zithoogte baliestoel	Zithoogte baliestoel
75	45 - 58 cm	46 - 60 cm
80	50 - 63 cm	52 - 72 cm
90	60 - 73 cm	52 - 72 cm
95	65 - 78 cm	60 - 82 cm
100	70 - 83 cm	60 - 82 cm



D | RICHTLIJNEN VOOR BALIEWERKPLEKKEN TER PREVENTIE VAN AGRESSIE EN GEWELD

Introductie

Onderwerp	Prestatie - omschrijving (voorbeelden)
Positie balie	<p>Een balie is voor de bezoeker op een logische en vindbare plek gesitueerd.</p> <p>De baliemedewerker heeft direct zicht op binnenkomende klanten.</p> <p>De baliemedewerker heeft vanuit de werkplek zicht op entree, toegang, wachtruimte, toiletten en portaal. Er is geen belemmering door obstakels.</p> <p>Collega's hebben permanent zicht op de baliemedewerker.</p>
Afstand tussen medewerker en klant	<p>De diepte van het balieblad is dusdanig dat tussen medewerker en klant voldoende sociaal-veilige afstand aanwezig is (de afstand en diepte van de balie wordt mede bepaald door frequentie en aard van transacties, maar minimaal 110 cm).</p> <p>Een fysieke scheiding tussen medewerker en klant wordt aangebracht. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het plaatsen van een tassenplank - Een balieopstand of - Een verhoogd geplaatst klantenblad
Apparatuur	Apparatuur met vertrouwelijke informatie wordt uit het zichtveld van klanten geplaatst.
Privacy	De medewerkers en bezoekers beschikken over voldoende privacy.

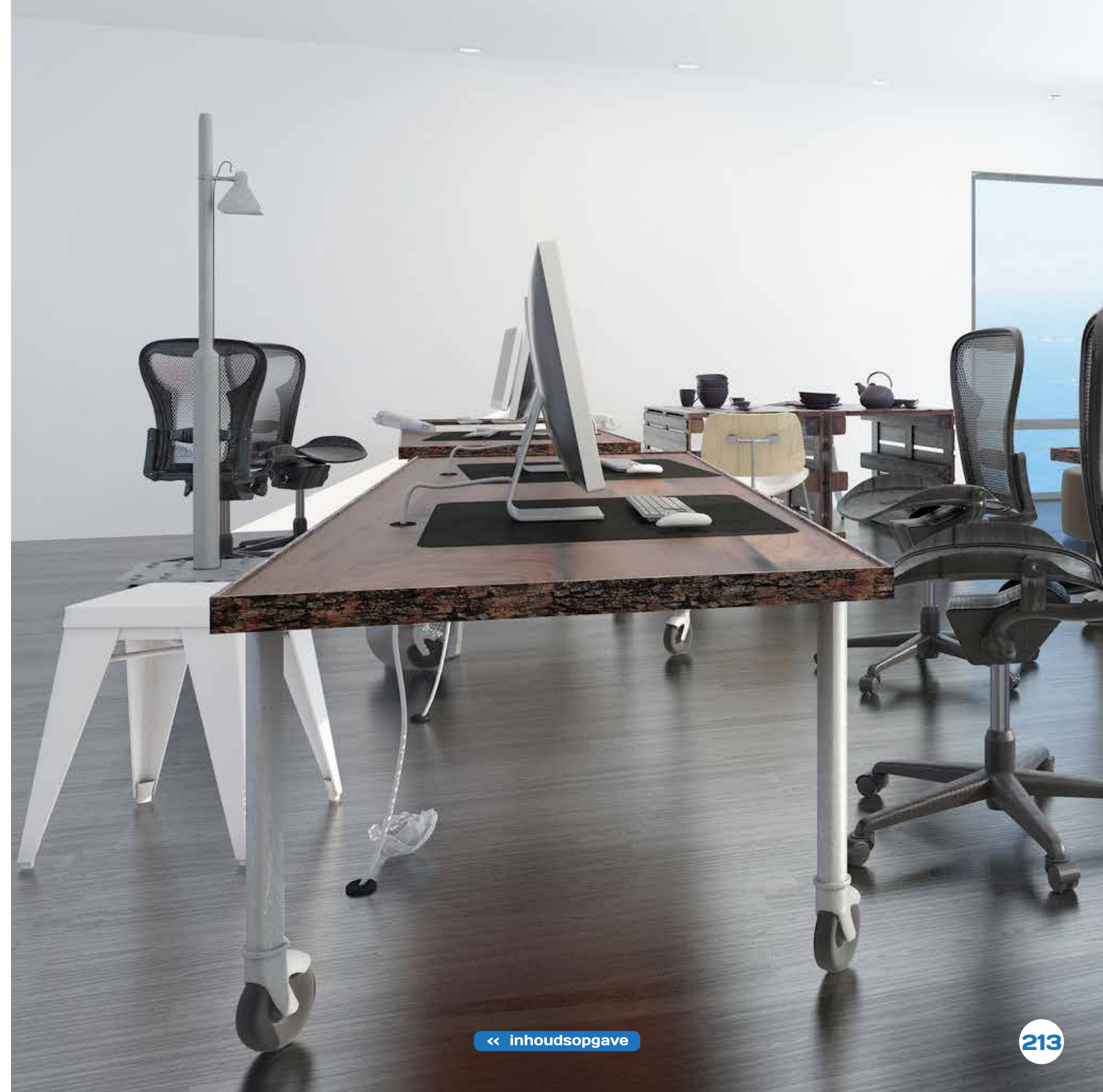
Licht en lichtinval	De inval van het daglicht is zodanig dat medewerker én klant elkaar goed kunnen zien (dus niet alleen contouren).
Vluchtwegen	<p>De baliemedewerker kan in noodgevallen snel weg zonder langs klanten te moeten.</p> <p>De deurdraairichting is richting de looproute voor het verlaten van de balie.</p>
Materiaalgebruik	<p>Randen en hoeken van het baliemeubel zijn afgerond.</p> <p>Scherpe randen en hoeken komen aan het meubel niet voor.</p>
Kleurgebruik	Het gebruik van rustige heldere kleuren en patronen maakt de kans op ongewenst gedrag door cliënten (agressie en geweld) kleiner.

E | EISEN AAN HET OPPERVLAK VAN DE WERKPLEK

Introductie

In de NEN 1824:2010 staan de minimumeisen voor de hoeveelheid vloeroppervlakte van werkplekken in administratieve ruimtes en kantoren. Het betreft werkplekken waar hoofdzakelijk administratieve en/of informatie verwerkende taken worden verricht of waar wordt overlegd/vergaderd.

Graag verwijzen wij je naar de inhoud van deze NEN-richtlijnen en met name naar de tabellen 1, 2 en 3.



Wat is plaatsonafhankelijk werken (thuiswerk) en HNW?

De term "thuiswerk" in artikel 1.1 is vervangen door de term "plaatsonafhankelijke arbeid", met een ruimere definitie van dit type arbeid. Onder plaatsonafhankelijke arbeid wordt verstaan " ... arbeid ... verrichten in een woning of op een andere door die medewerker gekozen plaats buiten het bedrijf of de inrichting, die niet de arbeidsplaats van die werkgever is."

Plaatsonafhankelijke arbeid valt op dit moment onder het volledige arboregime. Dat betekent dat als de medewerker arbeid verricht buiten de reguliere arbeidsplaats, bijvoorbeeld in een (internet)café, de werkgever volledig verantwoordelijk is voor de arbeidsomstandigheden.

Dat kan voor de ontwikkeling van deze vorm van arbeid een beperkende factor zijn. Voor arbeid verricht in een woning, het oorspronkelijke 'thuiswerk', gold al een lichter arboregime. Met deze wijziging valt ook plaatsonafhankelijke arbeid op andere plaatsen dan 'in een woning' onder deze definitie en daarmee onder het volledige arboregime.

De werkgever hoeft dan voor plaatsonafhankelijke arbeid onder andere niet langer te voldoen aan concrete eisen in hoofdstuk 3 van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Inrichting arbeidsplaatsen), zoals voor vluchtwegen, nooduitgangen, brandbestrijding, voorkomen valgevaar, etc.

Alle artikelen die betrekking hebben op plaatsonafhan-

kelijke arbeid staan in de vernieuwde afdeling 10 van hoofdstuk 1. Daar staat vermeld welke voorschriften van het arbobesluit van toepassing zijn.

Voordelen voor medewerkers

Voor medewerkers heeft thuiswerken vele voordelen. Het belangrijkste voordeel is het verminderen van de reistijd. Het is voor niemand leuk om zowel 's ochtends als 's middags uren in de file door te brengen. Een paar dagen thuiswerken scheelt aanzienlijk in de reistijd. Een tweede voordeel is het beter kunnen combineren van werk en privé. Dat voordeel komt er vooral op neer dat de thuiswerker zijn of haar werkdag flexibel kan indelen. Dat maakt dat thuiswerken beter combineerbaar is met een gang naar het winkelcentrum, het halen van een nieuw paspoort of op een terras genieten van de voorjaarszon dan het werken op de bedrijfslocatie.

Zolang je maar de afgesproken prestatie levert, maakt het niet uit wanneer je die prestatie levert. Ook het kunnen halen en brengen van kinderen naar school of kinderopvang worden vaak als voordelen genoemd. Toch is hier een waarschuwing op zijn plaats: het kunnen combineren van werk en privé is in dit opzicht niet hetzelfde als het kunnen combineren van werk en zorg. Thuiswerken zal zelden een alternatief voor de kinderopvang kunnen zijn. Een derde voordeel is dat de werknemer ongestoord kan werken. Het is in de moderne kantoortuin niet altijd eenvoudig om je concentratie op je eigen werk gericht te houden.

Voordelen voor reisondernemingen

Ook voor reisondernemingen heeft thuiswerken flinke

voordelen. De productiviteit van thuiswerkers ligt hoger dan bij medewerkers op de bedrijfslocatie. Ook gaat de kwaliteit van het werk erop vooruit. Dat heeft er waarschijnlijk mee van doen dat thuiswerkers geneigd zijn om alleen de echt gewerkte uren mee te tellen, terwijl medewerkers op de werkplek tijdens werktijd kletspraatjes met collega's voeren en hun vakantie boeken op de werk-PC. Ook blijkt het ziekteverzuim onder thuiswerkers lager te zijn.

De werkgever die thuiswerken consequent doorvoert kan bovendien met minder grote werkplekken toe, dat kan een enorme besparing opleveren. De werkgever die reiskostenvergoeding geeft, kan ook daar op besparen.

Maatschappelijk gezien zit de winst vooral in het beperken van de CO₂-uitstoot en het beperken van kilometers file en verstoppingen in het openbaar vervoer.

Schaduwkanten voor medewerkers en leidinggevenden

Voordelen genoeg dus, maar zijn er ook schaduwzijden van thuiswerken te benoemen? Zeker, en deze hangen samen met de genoemde voordelen. De mogelijkheid voor de thuiswerker om de werkdag flexibel in te delen, brengt risico's met zich mee. Aan de ene kant het risico dat de werknemer het gevoel heeft nooit vrij te zijn. Werk en privé kunnen sterk door elkaar gaan lopen en tegenover het kopje cappuccino op het terras staat dat de werknemer tot tien uur 's avonds doorwerkt. De mails komen 24 uur per dag, zeven dagen per week en 52 weken per jaar binnen en de afzender verwacht steeds sneller antwoord. Ook zijn er risico's in de

arbo-sfeer, omdat de werknemer te lang blijft doorwerken, niet op tijd pauzes neemt of het werk afwisselt etc. De werknemer kan zijn zwakke kanten verbloemen door veel en hard te werken, en dat geeft onvermijdelijk hogere werkstress. Thuiswerkers benoemen ook dat zij het gevoel krijgen een zwakker contact met leidinggevende te hebben. Meer in het algemeen: een activerend en levensfasebewust personeelsbeleid komt lastiger tot stand als leidinggevende en medewerker geen geregeld contact hebben en de manier van werken zich aan de waarneming van de leidinggevende onttrekt.

Het ontbreken van geregeld contact met collega's betekent, naast dat je de laatste roddels niet meer kent, ook dat het lastiger is om te leren van hun aanpak en oplossingen. Je moet meer alles zelf uitvinden.

Waar moet een thuiswerkgever op letten bij thuiswerk?

De thuiswerkgever moet op een aantal zaken letten als medewerkers thuiswerken:

Risico's inventariseren

De werkgever moet een schriftelijke risico-inventarisatie en -evaluatie maken. Gebruik hiervoor de checklist (zie hoofdstuk 8) waarin de meest voorkomende risico's voor de reisbranche worden genoemd. Voor thuiswerk betekent de risico-inventarisatie en -evaluatie dat werkgever moet kijken of het werk geschikt is om in een woning te verrichten. Als dit niet het geval is, dient werkgever te onderzoeken welke maatregelen er nodig zijn om de werkplek passend te maken.

Goede afspraken en voorlichting

De medewerker kan pas verstandig met de risico's van zijn werk omgaan, als hij weet wat deze risico's zijn. Het is daarom belangrijk om medewerkers goed voor te lichten. Voor thuiswerkers is dit extra belangrijk. De thuiswerkgever kan immers niet constant toezicht houden op de werkzaamheden. De thuiswerkgever moet medewerkers dus voorlichten over zaken als een veilige bediening van de apparatuur, een goede werkhouding en zonodig over het werken met gevaarlijke stoffen. Het is belangrijk om goede afspraken te maken over onderhoud, reparaties en dergelijke van apparatuur, leg deze afspraken bij voorkeur schriftelijk vast. De thuiswerkgever blijft altijd eindverantwoordelijk voor goede en veilige apparatuur.

Bezoek thuis

De thuiswerkgever kan het nodig achten zich op de hoogte te stellen van de arbeidsomstandigheden van zijn medewerkers. Hiertoe dient het huis bezoek. Medewerker heeft het recht werkgever niet binnen te laten. De medewerker beroept zich hierbij op de onschendbaarheid van de woning.

De thuiswerkgever moet goede afspraken maken over de mogelijkheid tot controle van arbeidsomstandigheden thuis. Weigert de medewerker de toegang tot zijn woning dan kan de thuiswerkgever besluiten medewerker geen werk meer te geven. De rechter zal uiteindelijk beslissen of een dergelijke beëindiging van de arbeidsverhouding rechtmatig is.

Gegevens bijhouden

De thuiswerkgever moet de gegevens van de thuismedewerkers bijhouden. Deze gegevens kunnen opgevraagd worden door de inspecteurs van de Inspectie SZW.

Deze gegevens moeten bestaan uit:

- Namen en adressen;
- Leeftijd;
- Werkzaamheden;
- De hulpmiddelen die gebruikt worden;
- De werktuigen die gebruikt worden.

Ongevallen

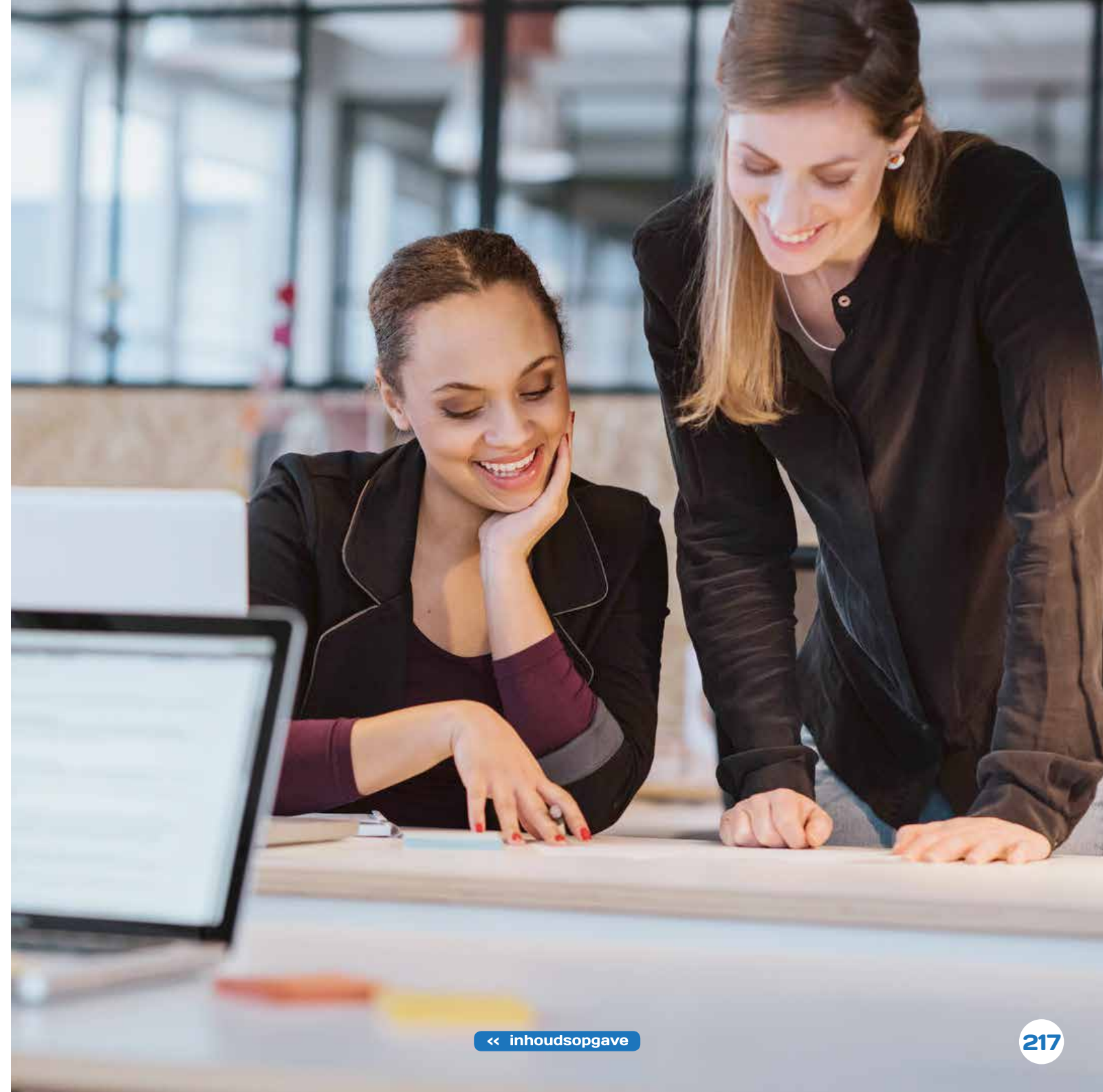
Volgens de Arbo-wet moet werkgever arbeidsongevallen zo snel mogelijk melden bij de Inspectie SZW. Bij thuiswerk heeft werkgever geen zicht op de veiligheid van zijn medewerker. Medewerker is daarom verplicht een ongeval zo snel mogelijk bij werkgever te melden. Werkgever moet medewerker informeren over deze verplichting. Werkgever moet verder alle ongevallen registreren.

Werkplek

Thuiswerk moet zoveel mogelijk zittend gedaan kunnen worden. Hiervoor zijn een goede stoel, een goede tafel en geschikte verlichting vereist.

Meer weten?

Op de [website van de rijksoverheid](#) vind je meer informatie over thuiswerken.





G | REGELS VOOR BEELDSCHERMWERK

Introductie

Deze regels staan ook in het hoofdstuk over Beeldschermwerk van de arbocatalogus beschreven. Onderstaande is generiek van toepassing, maar staat hier in relatie tot thuiswerken opgenomen.

Regels EU

Bij plaatsonafhankelijke arbeid heeft de werkgever eveneens te maken met regels die opgesteld zijn door de EU. Deze regels zijn bedoeld om verantwoord te kunnen werken met beeldschermen.

Algemeen geldt dat medewerkers bij een werkdag van acht uur niet meer dan zes uur achter een beeldscherm mag werken.

De arbeid aan een beeldscherm wordt zodanig georganiseerd dat deze arbeid telkens na ten hoogste twee achtereenvolgende uren wordt afgewisseld door andersoortige arbeid of door een rusttijd, zodanig dat de belasting van het verrichten van de arbeid aan een beeldscherm wordt verlicht.

Uitgangspunten zijn:

- Beeldschermen staan bij voorkeur loodrecht op de richting van het inkomende daglicht. Als dit niet mogelijk is, moet je voorzieningen treffen tegen het spiegelen;
- Toetsenbord en document moeten zich op ongeveer gelijke afstand van het beeldscherm bevinden;
- Het beeldscherm moet op ongeveer één armlengte afstand van de medewerker af staan;
- Als de medewerker veel van papier af moet lezen dan is een documenthouder verplicht;

- Als medewerker dat wil, moet werkgever de gelegenheid bieden zijn ogen te laten onderzoeken bij de bedrijfsarts, eventueel gevolgd door een bezoek aan de oogarts of optometrist. Ook moet je hem indien nodig een bril verschaffen. Zie ook paragraaf omtrent beeldschermbril in Hoofdstuk 2.

Wie controleert?

De Inspectie SZW controleert de naleving van de Arbo-wet. Als de Inspectie SZW langs komt moet werkgever de gegevens van de thuiswerkers kunnen overleggen. Eventueel brengt de Inspectie SZW een bezoek aan thuismedewerkers. De inspecteurs mogen de betreffende woningen betreden. Zij behandelen ook eventuele klachten van medewerkers. De Inspectie SZW kan constateren dat thuiswerkgever de wettelijke voorschriften niet naleeft. Zij zal dan van werkgever eisen dit binnen een gestelde termijn te herstellen.

Hoofdstuk 6 Handleiding werkplekinstelling

Introductie

Een goede werkhouding is van belang om prettig en gezond te werken. Met dit stappenplan kun je de werkplek van je medewerkers zo instellen dat gezondheidsklachten voor een groot deel worden voorkomen. Zorg ervoor dat de stoel, het bureau, de computerapparatuur en de werkhouding van je medewerkers in orde zijn. Stimuleer bovendien voldoende pauzes en zorg dat beeldschermwerk afgewisseld wordt met andere bezigheden.

Stap 1. Stoel instellen

De stoelhoogte

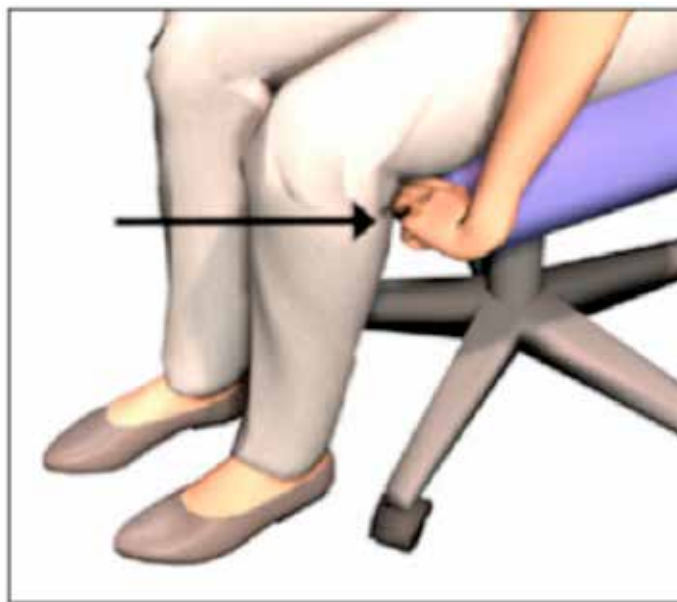
De hoogte van de stoel is in te stellen door je voeten plat op de grond te zetten en de hoogte van de zitting zo in te stellen dat de hoek tussen boven- en onderbeen ongeveer 90° is. De hoogte is goed als het bovenbeen bij het zitten horizontaal staat en de hoek tussen de boven- en onderbenen 90° is. De bovenbenen moeten over de gehele lengte van de zitting ondersteund zijn.



Te laag

Goed

Te hoog



rug niet goed ondersteund. Bij een te laag ingestelde rugleuning drukt de rugleuning tegen de billen in plaats van tegen de bekkenrand waardoor je verder naar voren op de zitting wordt gedrukt. Het bekken kan dan achterover kantelen. Zo ontstaat weer een bolle rug.

De stoeldiepte

Zorg dat er tussen de zitting en de knieholte een vuistbreedte vrij wordt gehouden. De holte in de onderkant van de rug moet door de bolling van de rugleuning worden ondersteund.

Een te hoog ingestelde zitting veroorzaakt afknelling van de bloedsomloop naar de onderbenen. Hierdoor kunnen slapende benen of koude voeten ontstaan. Bij een te laag ingestelde zitting worden de bovenbenen niet volledig ondersteund en krijgt men de neiging onderuit te schuiven in de stoel. Het zitten met een bolle rug kan klachten in de onderrug veroorzaken.

De stoelrugleuning

Stel de rugleuning zo in (naar voren of naar achteren) dat deze goed in de rug steunt. De rugleuning moet in hoogte verstelbaar zijn en zorg dan dat de bolling van de rugleuning de lage rug ondersteunt. Hierdoor wordt zitten met een bolle rug voorkomen.

Bij een te hoog ingestelde rugleuning hebben de schouderbladen geen bewegingsvrijheid en wordt de lage



Te laag

Goed

Te hoog



Fout

Goed

De stoelarmleuningen

De schouders ontspannen en de onderarmen horizontaal houden. Stel nu de armsteunen op deze hoogte in. Let op dat de schouders niet omhoog getrokken worden. Afhankelijk van de werkwijze kun je er voor kiezen de armen te steunen op de armleuningen of op het werkblad (maar dan moet deze wel op de juiste hoogte staan!). De armleuningen moeten zo kort zijn dat de stoel goed aangeschoven kan worden aan het werkblad.

Om klachten te voorkomen is ondersteuning van de armen belangrijk. In de praktijk zie je een tweetal houdingen: sommige mensen gebruiken hiervoor hun bureaublad, anderen zitten meer rechtop en gebruiken de armleuningen van de stoel.

Stap 2. Aan het bureau



Het bureau

Zittend aan het bureau is het belangrijk om de hoek tussen de boven- en onderbenen op 90° te houden. Stel de hoogte van het werkblad zo in dat deze precies gelijk is aan de bovenzijde van de armsteunen. Als het bureau niet in hoogte te verstellen is, is deze hoek vaak groter of kleiner. Dit is op te heffen door de stoel hoger te plaatsen, maar zorg in dat geval voor een voetensteun of verhoog het bureau met zogenaamde pootverlengers.

Als je langere tijd achtereen leest of schrijft aan hetzelfde werkblad, is het aan te bevelen het werkblad op zo'n moment vier cm hoger te zetten dan de (goed ingestelde) armsteunen (of zet de stoel tijdelijk vier cm lager). Dit voorkomt dat je met een gebogen rug of opgetrokken schouders werkt. Het is raadzaam ook de schouders zo ontspannen mogelijk te houden.

In principe is het aan te bevelen bijna met de buik tegen het bureaublad aan te zitten. Door ver weg te zitten moet men namelijk met de armen reiken en dat is belastend voor de spieren. Het is belangrijk te zorgen voor voldoende beenruimte: de benen en voeten moeten breeduit neergezet kunnen worden, zonder dat er tegen ladekasten of prullenmanden geschopt wordt of dat men scheef moet gaan zitten.



tintelend gevoel in de voeten en spataderen. Te hoog ingestelde voetenplanken kunnen een verhoogde druk op het stuitbeen, een tintelend gevoel in de bovenbenen en een kromme rug veroorzaken.

Voetensteun

Wanneer het bureau te hoog én niet in hoogte verstelbaar is (of wanneer de medewerk zeer wisselend schoeisel draagt met bijvoorbeeld verschillende hakhoogte) is het aan te bevelen de werkplek te voorzien van een voetensteun. Het is namelijk niet goed de voeten te laten steunen op het onderstel van de stoel. Bij het gebruik van een voetensteun moet de hoogte van het steunvlak goed zijn ingesteld.

Te laag ingestelde voetensteunen kunnen klachten geven, zoals vermoeide en gezwollen voeten, een

Stap 3. Verfijnen

Het beeldscherm

Zorg dat je recht voor het scherm zit, zodat je niet met een gedraaid hoofd of met een gedraaid bovenlichaam moet werken.

Er zijn richtlijnen voor de afstand van de ogen tot het beeldscherm. Omdat er verschillende beeldschermmaten zijn staat hier een kort overzicht van de afstanden. Indien men geen beeldschermmaat bij de hand heeft geldt als vuistregel: plaats het beeldscherm op afstand van een gestrekte arm.

Beeldschermmaat	Aanbevolen kijkafstand
14 inch	50 - 70 cm
15 inch	55 - 75 cm
17 inch	60 - 85 cm
19 inch	70 - 95 cm
21 inch	75 - 105 cm

Het hoofd dient zoveel mogelijk 'rechttop' te worden gehouden tijdens het werken. Het constant of veelvuldig

naar beneden knikken van het hoofd is zeer vermoeiend voor de nek- en schouderspieren. Bij blind typen wordt meer naar het beeldscherm gekeken dan naar het werkblad. Het scherm kan in dat geval ook iets hoger staan dan wanneer dit niet het geval is. De bovenrand van het glas van het beeldscherm moet in ieder geval niet hoger dan op ooghoogte staan, dit om een neutrale nekhouding te kunnen aannemen.

Spiegelingen en reflecties

Plaats beeldschermen, om reflectie te vermijden, nooit tegenover een raam en om contrast te vermijden ook niet vóór een raam. De enige juiste plaats is dan ook loodrecht op de ramen. Mensen werken het liefst zo dicht mogelijk bij een raam, maar dat is voor beeldschermwerk niet aan te raden. Probeer daarom de afstand tot het raam groot te houden, het liefst minimaal twee meter.



Het is hinderlijk wanneer lichtbronnen als lampen en ramen in het beeldscherm spiegelen. Dit is vaak goed te zien als de computer uit is. 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 het beeldscherm, dan zie je waar eventuele spiegelingen vandaan komen.

Mensen met een sterke bril of een dubbelfocusbril bewegen vaak met hun hoofd op en neer omdat ze het niet goed zien. De bril is dan ongeschikt voor het beeldschermwerk, en dient specifiek aangepast te worden aan het werken met een computer. Soms is een speciale beeldschermbril noodzakelijk. Dit gebeurt veelal in overleg met de bedrijfsarts, vraag de regeling in de eigen organisatie even na.

De concept- of documenthouder

Maak je bij het beeldschermwerk veelvuldig gebruik van een papieren concepttekst, plaats het document dan zo dicht mogelijk bij het beeldscherm, zodat de afstand van het document en het beeldscherm tot de ogen gelijk is. Het gebruik van een concept- of documenthouder is in zo'n geval aan te bevelen. Een goede concept- of documenthouder is onder het beeldscherm te plaatsen en bij voorkeur in hoogte verstelbaar. Let wel op dat dit niet toepasbaar is wanneer er ook aantekeningen gemaakt moeten worden op de documenten.

Toetsenbord

Wanneer de ellebogen worden ondersteund door de armleuningen kan het toetsenbord zo dicht mogelijk

naar het lichaam getrokken worden, zodat de bovenarmen ontspannen langs het lichaam hangen tijdens het typen. Bij het afsteunen van de onderarmen op het bureaublad dient het toetsenbord tussen het beeldscherm en jezelf geplaatst te worden in het verlengde van de onderarmen. Let wel op dat bij deze werkwijze de hoogte van het bureau iets lager is omdat de armen 1 à 2 centimeter omhoog komen. Voorkom dat de schouders daarbij opgetrokken worden. Om polsbelasting te voorkomen is het belangrijk zonder gebogen polsen te typen, klap dus de pootjes van het toetsenbord in! Als het nodig is om veel cijfers in te voeren, is het aan te bevelen de aparte set numerieke toetsen op het toetsenbord te gebruiken.

Mensen met een sterke bril of een dubbelfocusbril bewegen vaak met hun hoofd op en neer omdat ze het niet goed zien. De bril is dan ongeschikt voor het beeldschermwerk, en dient specifiek aangepast te worden aan het werken met een computer. Soms is een speciale beeldschermbril noodzakelijk. Dit gebeurt veelal in overleg met de bedrijfsarts, vraag de regeling in de eigen organisatie even na.

Het is hinderlijk wanneer lichtbronnen als lampen en ramen in het beeldscherm spiegelen. Dit is vaak goed te zien als de computer uit is. 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 het beeldscherm, dan zie je waar eventuele spiegelingen vandaan komen.

De muis

Het is belangrijk om bij het gebruik van de muis de pols niet zijdelings te buigen. Met andere woorden, de muis moet bediend worden door de hele onderarm heen en weer te bewegen.

Zet de muis zo op het werkblad dat de bovenarmen ontspannen zijn en langs het lichaam hangen tijdens het werk. Reik niet te ver naar de muis. Bij klachten is het ook mogelijk om de muis in te stellen voor de andere hand en zo af te wisselen (dit is binnen twee dagen onder de knie).

Muisgevoeligheid (verhouding beweging muis - verplaatsing cursor) is een belangrijke factor in bedieningsgemak, bedieningssnelheid en de kans op gezondheidsklachten. Een goede instelling is vaak moeilijk te vinden; het gaat te langzaam of te snel. De muis staat te langzaam ingesteld als er meerdere muisbewegingen nodig zijn om de cursor volledig over het scherm van links naar rechts te bewegen.

Bij grote beeldschermen kan dus een extra grote muismat nodig zijn. De muis staat te snel of te gevoelig ingesteld als een kleine beweging van de muis een grote beweging van de cursor veroorzaakt. Als de muis te gevoelig is, worden de armspieren continu aangespannen om de arm te stabiliseren zodat de cursor niet doorschiet.

Voor mensen met klachten is het aan te bevelen het dubbelklikken vrij langzaam in te stellen. Beter nog is om het dubbelklikken te vervangen door

één klik met de middelste muisknop. Juist dubbelklikken veroorzaakt belasting van de onderarm en de nek-schouderregio. Het afstellen van de muis gebeurt in Windows door de Muis te openen in het configuratiescherm (te vinden onder 'start').



Stap 4. Afronding

Werkhouding

Vaak wordt je een goede werkhouding aangeleerd. De basiswerkhouding is met de voeten op de grond (of op een voetensteun) en de knieën 90 graden gebogen. De rug steunt tegen de rugleuning van de stoel, armen en schouders zijn ontspannen en het hoofd staat 'rechttop'. Belangrijker is het echter om steeds van houding te wisselen. Het verdient aanbeveling bijvoorbeeld elke 20 minuten bewust van houding te veranderen.

Afwisselen tussen actief en passief zitten

Tijdens werkzaamheden waarbij men weinig beweegt (langdurig dezelfde houding) is de passieve manier van zitten met ondersteuning van de rug het meest geschikt. Actief zitten vraagt veel kracht van de (rug)spieren. Bij langdurig aangespannen spieren treedt immers verzuring op, waardoor het actief zitten niet langdurig volgehouden kan worden. Wanneer men meer actieve taken vervult en de houding regelmatig verandert, verdient een actieve manier van zitten de voorkeur. Het voorover kantelen van de zitting tijdens actief zitten bevordert het voorover kantelen van het bekken, waardoor de houding duidelijk verbetert.

Omgevingsfactoren

De binnentemperatuur en tocht hebben invloed op gezond werken. Maak onderling afspraken over het openen van ramen en het aanzetten van de verwarming. Een verkeerde werkplekinrichting kan ook worden veroorzaakt door het gebrek aan mogelijkheden in de ruimte. Kijk gezamenlijk eens kritisch of alles wel in

dezelfde ruimte moet staan. Een loopje naar een kast in een andere ruimte is gezond. Om vallen of struikelen te voorkomen, dienen snoeren en kabels zo veel mogelijk te zijn weggewerkt.

Werkorganisatie

Een goede inhoud en organisatie van het werk is essentieel om klachten te voorkomen. Bevorder een goede tijdsbesteding bij beeldschermwerk met de volgende adviezen:

- Zoveel mogelijk afwisseling door niet-beeldschermwerk;
- Zoveel mogelijk beweging in het werk inbouwen;
- Nooit langer dan vijf à zes uur per dag beeldschermwerk verrichten;
- Tenminste elke twee uur beeldschermwerk afwisselen met ander werk of een pauze;
- Bij intensief beeldschermwerk iedere 5 à 10 minuten micropauzes van circa 20 seconden inbouwen;
- Vermijd grote werkdruk en piekdruk: stress bevordert een gespannen werkhouding.

Plaatsonafhankelijke arbeid

Als thuis langer dan twee uur per dag beeldschermwerk wordt gedaan, gelden voor het beeldschermwerk dezelfde eisen als op kantoor. Gebruik een goed ingestelde stoel, zet het bureau op de juiste hoogte, plaats de monitor recht voor je op de juiste kijkafstand en zorg voor voldoende verlichting. Wissel het werk af en neem regelmatig (micro-)pauzes.

Leefstijl

Zorg voor een gezonde leefstijl met voldoende ontspanning en minimaal een half uur per dag (matig) intensieve beweging zoals lopen, fietsen of sporten.

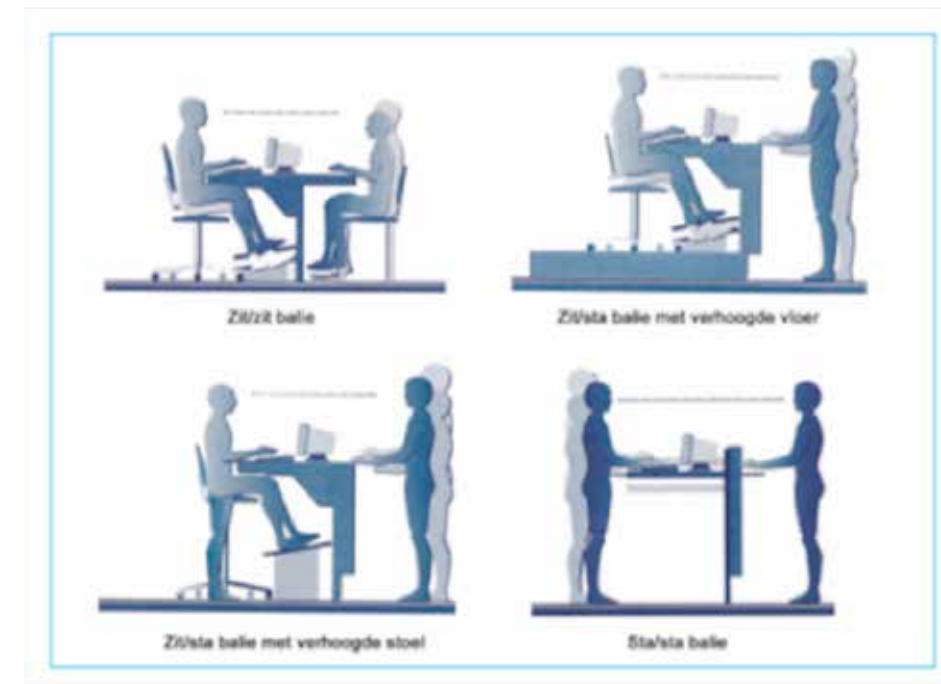
Hoofdstuk 7

Eisen voor een receptiebalie

A | EEN BALIE OP MAAT

Een fysieke balie helpt mee het imago van een klantvriendelijke en vakkundige organisatie te versterken. Een balie op maat leidt tot klanttevredenheid, voorkomen van agressie en geweld, efficiënte werkprocessen en goede werkhoudingen. Uitgangspunt hierbij is dat reiken tot een minimum wordt beperkt. Er zijn verschillende factoren van belang voor de uitvoering van de balie. Een aantal factoren zijn vastgelegd in regelgeving in de Arbo-wet.

Daarbij is onderscheid gemaakt in eisen voor de medewerkers, de valide en de minder valide klanten en alle andere betrokkenen zoals de ICT, schoonmaak etc. Tevens is er onderscheid gemaakt in inhoudelijke onderwerpen zoals hoogte en afmetingen van het werkblad, reik- en kijkafstanden, beenruimte, de stoel, verlichting, geluid, klimaat en agressie en geweld.



10 belangrijke aandachtspunten waar rekening mee gehouden moet worden zijn:

1. Hoogte balie en stoel: de inrichting van de balie maakt het mogelijk dat medewerkers en bezoekers elkaar op gelijke ooghoogte aan kunnen kijken, zodat voorkomen kan worden dat bezoekers op de medewerkers neerkijken of ze op de vingers kijken. Indien er door de medewerker weinig gereikt en gelopen moet worden en de bezoekers blijven lang aan de balie is een balie zonder verhoogde vloer met werkhogte van circa 76 cm en een normale bureaustoel (instelbereik 41-54 cm) en een stoel voor de bezoekers geschikt.



2. Beenruimte medewerker: het meubel waaraan baliewerk wordt verricht, biedt voldoende bewegingsvrijheid voor de medewerker. Er is een vrije ruimte onder het werkblad aanwezig van tenminste 70 cm hoog en 60 cm breed en diep, afgezien van de voor het werk beschikbare voetensteun. Op voethoogte is de diepte bij voorkeur minimaal 70 cm.

3. Dikte van het werkblad: de dikte van het werkblad mag nergens meer zijn dan 5 cm. Dit geldt in ieder geval voor de eerste 20 cm vanaf de rand van het werkblad inclusief draagconstructie, over een breedte van 60 cm. Tussen de 20 cm en 55 cm vanaf de rand mag de dikte niet groter zijn dan 8 cm, inclusief draagconstructie e.d.

4. Reikafstanden: hulpmiddelen die regelmatig worden gebruikt zijn zo geplaatst dat de medewerker bij het gebruik niet noodgedwongen hoeft te verzitten of een gebogen houding hoeft aan te nemen. Deze zijn geplaatst binnen een horizontaal bereik van 45 centimeter, gerekend vanaf de schouders van de medewerker. Bij incidenteel reiken (minder dan 1 maal per uur of bij minder dan 5 van de 10 bezoekers) mag de reikafstand maximaal 60 cm vanaf de rand van het werkblad zijn. Bij regelmatig reiken (ca. 1 maal per bezoeker of ca. 1 maal per minuut) mag de reikafstand maximaal 45 cm vanaf de rand van het werkblad zijn. Bij continu reiken (meerdere malen per bezoeker of bijvoorbeeld het reiken naar het toetsenbord tijdens het typen) mag de reikafstand maximaal 30 cm vanaf de rand van het werkblad zijn;



5. Afstand tussen medewerker en bezoeker: de diepte van het balieblad is dusdanig dat tussen medewerker en bezoeker voldoende sociaal veilige afstand aanwezig is. De afstand en diepte van de balie wordt mede bepaald door frequentie en aard van transacties. De afstand tussen medewerker en bezoeker bedraagt bij een zit-sta-balie: werkblad circa 110 cm;

6. Kijkafstand tot monitor: de medewerker moet naar een positie recht voor de monitor kunnen draaien. De afstand tussen voorzijde van het werkblad en de monitor moet in te stellen zijn tussen 50 en 70 cm;

7. Kijkhoek: om er voor te zorgen dat de monitor niet

tussen de medewerker en bezoeker in staat en daarmee het zicht belemmert, kan de monitor links of rechts uit het midden geplaatst worden. Belangrijk is dat de hoek tussen de kijkrichting naar de bezoeker en de kijkrichting naar de monitor niet groter is dan 45°;

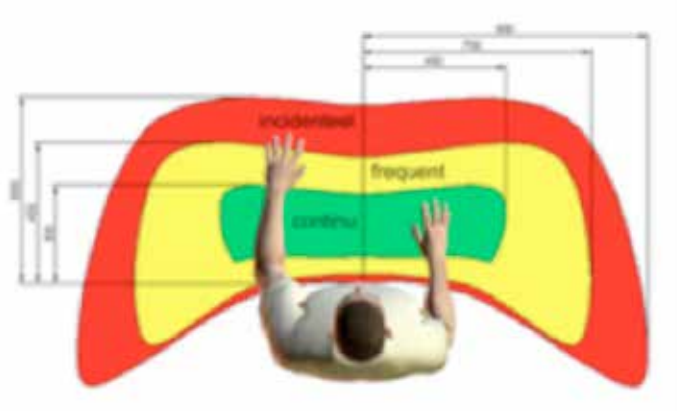
8. Verlichting: hinderlijke spiegeling (bijv. in de monitor) en verblinding mag niet optreden. De afschermingshoek van de armaturen moet minimaal 40 graden zijn t.o.v. het horizontale vlak. Met name mogen 'spotlights' die artikelen of reclameboodschappen verlichten niet in de richting van de balies gericht zijn;

9. Klimaat: voor het klimaat gelden dezelfde normen als voor het klimaat in een kantoor. De grenswaarden voor luchtsnelheid op de werkplek zijn maximaal 0,15 m/s in de winter en maximaal 0,25 m/s in de zomer;

10. Reikhoogte: de plaatsing van hulpmiddelen is op een hoogte die maximaal 10 centimeter afwijkt van de werkhogte.

Arbowet

Artikel 3.1c. de inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethode en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud worden zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd aan de persoonlijke eigenschappen van medewerkers aangepast;

**Arbobesluit**

Artikel 5.4. Ergonomische inrichting werkplekken
Tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden werkplekken ingericht volgens de ergonomische beginselen.

Een zitgelegenheid bij baliewerk voldoet aan de ergonomische beginselen wanneer het hiernavolgende in acht genomen wordt:

1. Onder baliewerk worden werkzaamheden verstaan aan een voorziening die ingericht is voor direct contact met klanten of bezoekers. Administratieve handelingen, verstrekken van informatie, verrichten van transacties en doorverwijzen staan bij zulke werkzaamheden centraal;

2. Er is sprake van een doelmatige zitgelegenheid als:

- van de stoel de rugleuning en de zitting hoogte verstelbaar zijn;
- de stoel voldoet aan de norm NEN-EN 1335-1:2000 'Kantoormeubelen - Kantoorstoelen - deel 1: Afmetingen - Bepaling van afmetingen' met de aanduiding 'type A';
- het hoogte-insteltraject van de stoel is aangepast aan de hoogte van de balie;
- de stoel is voorzien van wielen of glijders, waarbij van belang is dat:
 - de stoel niet hinderlijk wegglijdt of wegrijdt tijdens zittende werkzaamheden aan de balie;
 - de stoel gemakkelijk opzij gezet kan worden als de medewerker staat te werken achter de balie;

- de stoel niet dreigt om te vallen bij extreme lichaamshoudingen van de medewerker.

3. Bij baliewerk in combinatie met beeldschermwerk in de zin van artikel 5.12 van het Arbeidsomstandighedenbesluit is sprake van een doelmatige zitgelegenheid als de stoel voorzien is van verstelbare armsteunen;

4. Het meubel waarin baliewerk wordt verricht, biedt voldoende bewegingsvrijheid voor de medewerker. Er is een vrije ruimte onder het werkblad aanwezig van ten minste 70 cm hoog en 60 cm breed en diep, afgezien van de voor het werk beschikbare voetensteun. Bij die 60 cm breedte is de dikte van het werkblad nergens meer dan 5 cm;

5. De inrichting van de balie maakt het mogelijk dat de medewerker en bezoekers elkaar op gelijke ooghoogte aan kunnen kijken. Hieraan wordt voldaan wanneer:

- de zitting hoogte van de stoel van de medewerker over een traject verstelbaar is van 49-61 cm, 59-71 cm of een traject daartussen, waarbij de werkhoogte van de medewerker dienovereenkomstig is aangepast;
- de vloer aan de zijde van de medewerker is verhoogd met 10 tot 20 cm en de overgang naar deze vloerverhoging goed is gemarkeerd;
- de balie aan bezoekerszijde voorzien is van een stoel, waarvan bezoekers geregeld gebruik maken.

6. De medewerker heeft de beschikking over een voetensteun indien dat voor het bereiken van een goede lichaamshouding nodig is. Deze is minimaal 45 cm breed

en 35 cm diep en is eenvoudig in hoogte instelbaar in minimaal 3 standen met onderling gelijke afstand. Het totale instelbereik van de voetensteun omvat in ieder geval het verticale traject tussen 35 en 47 cm onder de bovenzijde van de zitting. Een stang of balk als voetensteun is onvoldoende;

7. Hulpmiddelen die regelmatig worden gebruikt zijn zo geplaatst dat de medewerker bij dat gebruik niet noodgedwongen hoeft te verzitten of een gebogen houding hoeft aan te nemen. Deze zijn geplaatst binnen een horizontaal bereik van 45 cm, gerekend vanaf de schouders van de medewerker. De plaatsing is bovendien op een hoogte die maximaal 10 cm afwijkt van de werkhoogte.

Arbobeleidsregel

Beleidsregel 5.4 -3. Zitgelegenheid bij baliewerk

Grondslag: Arbobesluit artikel 5.4.

Een zitgelegenheid bij baliewerk voldoet aan de ergonomische beginselen, bedoeld in artikel 5.4 van het Arbeidsomstandighedenbesluit, wanneer het hiernavolgende in acht genomen wordt:

1. Onder baliewerk worden werkzaamheden verstaan aan een voorziening die ingericht is voor direct contact met klanten of bezoekers. Administratieve handelingen, verstrekken van informatie, verrichten van transacties en doorverwijzen staan bij zulke werkzaamheden centraal;
2. Er is sprake van een doelmatige zitgelegenheid als:
 - van de stoel de rugleuning en de zitting hoogte verstelbaar zijn;
 - de stoel voldoet aan de norm NEN-EN 1335-1:2000 'Kantoormeubelen - Kantoorstoelen - deel 1: Afmetingen - Bepaling van afmetingen' met de aanduiding 'type A';
 - het hoogte-insteltraject van de stoel is aangepast aan de hoogte van de balie;
 - de stoel is voorzien van wielen of glijders, waarbij van belang is dat:
 - de stoel niet hinderlijk wegglijdt of wegglijdt tijdens zittende werkzaamheden aan de balie;
 - de stoel gemakkelijk opzij gezet kan worden als de werknemer staat te werken achter de balie;
 - de stoel niet dreigt om te vallen bij extreme lichaamshoudingen van de werknemer.

3. Bij baliewerk in combinatie met beeldschermwerk in de zin van artikel 5.12 van het Arbeidsomstandighedenbesluit is sprake van een doelmatige zitgelegenheid als de stoel voorzien is van verstelbare armsteunen;

4. Het meubel waarin baliewerk wordt verricht, biedt voldoende bewegingsvrijheid voor de werknemer. Er is een vrije ruimte onder het werkblad aanwezig van ten minste 70 cm hoog en 60 cm breed en diep, afgezien van de voor het werk beschikbare voetensteun. Bij die 60 cm breedte is de dikte van het werkblad nergens meer dan 5 cm;

5. De inrichting van de balie maakt het mogelijk dat de werknemer en bezoekers elkaar op gelijke ooghoogte aan kunnen kijken. Hieraan wordt voldaan wanneer:

- de zitting hoogte van de stoel van de werknemer over een traject verstelbaar is van 49-61 cm, 59-71 cm of een traject daartussen, waarbij de werkhoogte van de werknemer dienovereenkomstig is aangepast;
- de vloer aan de zijde van de werknemer is verhoogd met 10 tot 20 cm en de overgang naar deze vloerverhoging goed is gemarkeerd;
- de balie aan bezoekerszijde voorzien is van een stoel, waarvan bezoekers geregeld gebruik maken.

6. De werknemer heeft de beschikking over een voetensteun indien dat voor het bereiken van een goede lichaamshouding nodig is. Deze is minimaal 45 cm breed en 35 cm diep en is eenvoudig in hoogte instelbaar in minimaal 3 standen met onderling gelijke afstand. Het totale instelbereik van de voetensteun omvat in ieder geval het verticale traject tussen 35 en 47 cm onder de

bovenzijde van de zitting. Een stang of balk als voetensteun is onvoldoende;

7. Hulpmiddelen die regelmatig worden gebruikt zijn zo geplaatst dat de werknemer bij dat gebruik niet noodgedwongen hoeft te verzitten of een gebogen houding hoeft aan te nemen. Deze zijn geplaatst binnen een horizontaal bereik van 45 cm, gerekend vanaf de schouders van de werknemer. De plaatsing is bovendien op een hoogte die maximaal 10 cm afwijkt van de werkhoogte.

Hoofdstuk 8

Checklist tijd- en plaatsonafhankelijk werken

Aandachtspunten tijd- en plaatsonafhankelijk werken

In de wijziging van de Arbowetgeving op 1 juli 2012 is de definitie thuiswerker verruimd van de thuiswerkplek naar plaats- en tijdgebonden arbeid op andere plaatsen

dan 'in een woning'. Daarmee komen die andere plaatsen dan 'in een woning' onder het beperktere Arboregime te vallen zoals nu voor de thuiswerker geldt.

In het kader rechts staan de artikelen die van toepassing zijn op tijd- en plaatsonafhankelijk werken.

Checklist tijd- en plaatsonafhankelijk werken

Onderwerp	Wetgeving ⁰¹	Aandachtspunten
Beleid	AW art.3	Het beleid m.b.t. tijd- en plaatsonafhankelijk werken is vastgelegd, ingevoerd, wordt nageleefd en periodiek geëvalueerd
	AW art.4	Dit beleid omvat minimaal de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none">- Beleid psychosociale arbeidsbelasting.- Beleid werk- en rusttijden.- Beleid tijd- en plaatsonafhankelijk werken.- Periodiek aantoonbaar voorlichting en onderricht over:<ol style="list-style-type: none">1. Omgaan met vertrouwen, verantwoordelijkheden en aansturen op resultaten;2. Omgaan met plannen en organiseren, contact met collega's, agenda's opstellen, werktijden, werk/privébalans;3. Omgaan met apparatuur en werkplekinrichting;4. Voorkomen van klachten zoals stress, burn-out en RSI.<ul style="list-style-type: none">- Toezicht gezond en veilig werken (inclusief controle tijd- en plaatsonafhankelijk werken).- Toegang tot arbeidsdeskundige (preventiemedewerker en/of arbeidsomstandighedensprekkuur).
	AB art. 1.44	Beschikbaarheid gegevens medewerkers die tijd- en plaatsonafhankelijk werken

Onderwerp	Wetgeving ⁰¹	Aandachtspunten
	AB art. 1.46	Melden van arbeidsongevallen (is niet anders dan voor kantoor)
Psychosociale arbeidsbelasting	AW art.3	Er is aandacht voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA) zoals omslag van sturen op resultaat in plaats van aanwezigheid, organiseren werk, grenzen stellen, sociale contacten, binding met de organisatie etc. Deze aandacht omvat in ieder geval de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgen voor een match tussen de persoonlijkheid van een medewerker en de mate van participatie in tijd- en plaatsonafhankelijk werken. - Opnemen van arbeidsomstandigheden en gezondheid als vast onderdeel in functionerings- en voortgangsgesprekken. - Organiseren van feedback en ontmoetingen tussen collega's. Op team-niveau afspraken maken over hoe vaak en wanneer men elkaar ziet en overlegt. - Periodiek uitvoeren van een medewerkerstevredenheid-onderzoek met daarin gerichte vragen over zaken als betrokkenheid, informatievoorziening en informatie-overload, stijl van leidinggeven, contact (mogelijkheden) met collega's, werk/privébalans en werktijden.
Beeldschermwerk	AB art. 5.8	Voor werkplekken die > twee uur per etmaal gebruikt worden.
Thuiswerkplek	AB art. 5.4	<ul style="list-style-type: none"> - Er zijn afspraken m.b.t. de inrichting van de werkplek en de manier waarop vastgesteld wordt dat de werkplek thuis voldoet. - Waar nodig zijn thuiswerkplekken aangepast en worden meubilair en hulpmiddelen (zoals voetensteun, documenthouder, laptopstandaard, invoermiddelen) en ICT-middelen verstrekt. - Er zijn afspraken m.b.t. werkplekadvies door preventiemedewerker en/of arbodienst. - Er zijn afspraken over de controle van de tijd- en plaatsonafhankelijke werkplek

Onderwerp	Wetgeving ⁰¹	Aandachtspunten
Andere werkplekken dan thuis/kantoor	AB art. 5.4	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers zijn bekend met ergonomisch richtlijnen en passen deze ook toe op werkplekken anders dan kantoor/ tijd- en plaatsonafhankelijke werkplek. - Medewerkers maken beperkt gebruik van niet ergonomische ingerichte werkplek (in geval van beeldschermwerk max. 2 uur per etmaal).
Apparatuur	AR art. 5.1	Apparatuur voldoet aan ergonomische richtlijnen
Omgeving thuiswerkplek	Ar art. 5.2	<ul style="list-style-type: none"> - Voldoende verlichting. - Vermijden van verblinding en spiegelingen van verlichting en ramen. - Helderheidwering. - Acceptabel geluidniveau en warmteontwikkeling apparatuur. - Vochtigheidsgraad toereikend.
Programmatuur	AR art 5.3	<ul style="list-style-type: none"> - Aangepast aan de taak. - Gebruiksgemak. - Geen kwalitatief of kwantitatief. - Controlemechanisme zonder medeweten van de gebruiker. - Systeem verschaft gebruiker informatie over de werking. - Informatie wordt getoond in vorm en tempo aangepast aan de gebruiker. - Volgens beginselen der ergonomie.
Dagindeling van de arbeid	AB art. 5.10	Na maximaal twee achtereenvolgende uren beeldschermwerk volgt andersoortig werk of een rusttijd

Onderwerp	Wetgeving ⁰¹	Aandachtspunten
Bescherming van ogen en gezichtsvermogen	AB art. 5.11	<ul style="list-style-type: none"> - Aanbieden beeldschermvisustest (1) aan iedere medewerker die voor de eerste keer beeldschermwerk gaat uitvoeren; (2) op gezette tijden na het eerste onderzoek; en (3) bij klachten. - Zo nodig, aanbieden van een oogheelkundig onderzoek en/of beeldschermbril, indien normale oogcorrectiemiddelen niet kunnen worden gebruikt.
Werk- en rusttijden	ATW + ATB	<ul style="list-style-type: none"> - Naleven van de bepalingen uit de arbeidstijdenwet m.b.t. pauzes, arbeidsduur, onafgebroken rusttijd. - Wijzen op/aanspreken van medewerkers op nemen van pauzes en voldoende rust. - Er zijn duidelijke afspraken over op welke wijze en door wie de werk- en rusttijden geregistreerd worden.

Meer informatie?

Bekijk [dit model](#) voor een Telewerkovereenkomst.

⁰¹ AW = Arbwet, AB = Arbobesluit, AR = Arbeidsomstandighedenregeling en ATW = Arbeidstijdenwet. (zie <http://wetten.overheid.nl> voor de tekst van de artikelen waarnaar verwezen wordt).



Hoofdstuk 9 Infectiepreventie

Infectiepreventie

Biologische agentia zijn micro-organismen die infectieziekten veroorzaken, zoals schimmels, bacteriën, parasieten en virussen.

Biologische agentia kunnen op verschillende manieren worden overgedragen. Bijvoorbeeld via de lucht of lichamelijk contact, maar ook via bloed, slijm of ontlasting. Ook insecten kunnen infectieziekten verspreiden. Denk aan muggen of teken.

Bacteriën, virussen en schimmels zijn overal. Ze zitten op onze huid, in ontlasting, in speeksel, etc. Het is onmogelijk om ze helemaal uit te bannen. Maar ze zijn niet allemaal even gevaarlijk. In het Arbobesluit worden ze ingedeeld in 4 categorieën:

- Categorie 1 - Onwaarschijnlijk dat ze een ziekte veroorzaken;
- Categorie 2 - Kunnen een ziekte veroorzaken, maar die is gewoonlijk goed te voorkomen of te behandelen;
- Categorie 3 - Kunnen een ernstige ziekte veroorzaken, maar daartegen is gewoonlijk effectieve bescherming of behandeling mogelijk;
- Categorie 4 - Veroorzaken een ernstige ziekte die zich snel verspreidt en waartegen gewoonlijk geen effectieve bescherming of behandeling mogelijk is.

De meeste biologische agentia waarmee medewerkers in aanraking komen, vallen in categorie 1 of 2. Maar categorie 3 en 4 komen uiteraard ook voor. Met name medisch kwetsbare medewerkers verdienen in dat geval de nodige aandacht.

Meer weten?

In dit hoofdstuk bij het onderdeel Bijlagen vind je 5 handige infectiepreventiekaarten (zie bijlage 2 t/m 5). Op deze kaarten lees je onder andere hoe een ziekte zich verspreidt, welke medewerkers meer risico lopen en hoe je besmetting kunt voorkomen.

Bijlage 1: Basis hygiëne maatregelen

Algemene adviezen tijdens de reis

1. Was je handen goed met zeep na gebruik van het toilet, vóór je gaat koken en vóór je gaat eten. Als er geen zeep is, gebruik dan een desinfecterend middel (alcohol handgel).

2. Voorkom dat dieren je krabben, bijten of likken. Dieren zoals apen, honden, katten, vleermuizen kunnen besmet zijn met rabiës, een erg gevaarlijke ziekte. Was de wond zo snel mogelijk uit met water en zeep en desinfecteer met Betadine of alcohol 70%. Zoek zo snel mogelijk medische hulp om je te laten behandelen.

3. Laat geen tatoeage of piercing zetten. Dit kan hepatitis B veroorzaken.

4. Wil je je laten scheren? Zorg er dan voor dat je zeker weet dat dit met een nieuw, steriel scheermesje gebeurt.

5. Neem condooms mee uit Nederland en bewaar ze niet in de zon.

6. Draag bij zwemmen in de zee bij voorkeur zwemschoenen om te voorkomen dat je in zee-egels of op koralen trapt. Dit kan namelijk vervelende huidinfecties geven.

7. Loop in zanderige gebieden niet op blote voeten of sandalen.

8. Draag lichte luchtige kleding die gemakkelijk vocht opneemt (katoen/linnen).

Drinken

1. Drink, ook in Oost-Europese landen, geen kraanwater, maar water, vruchtensap etc. uit verzegelde flessen.

2. Ijsblokjes zijn meestal gemaakt van kraanwater. Vermijd ze daarom.

3. Thee en koffie bereid met goed doorgemaakt water kun je gerust drinken.

4. Drink geen ongekookte (bijv. in cappuccino) of onpasteuriseerde melk.

Eten

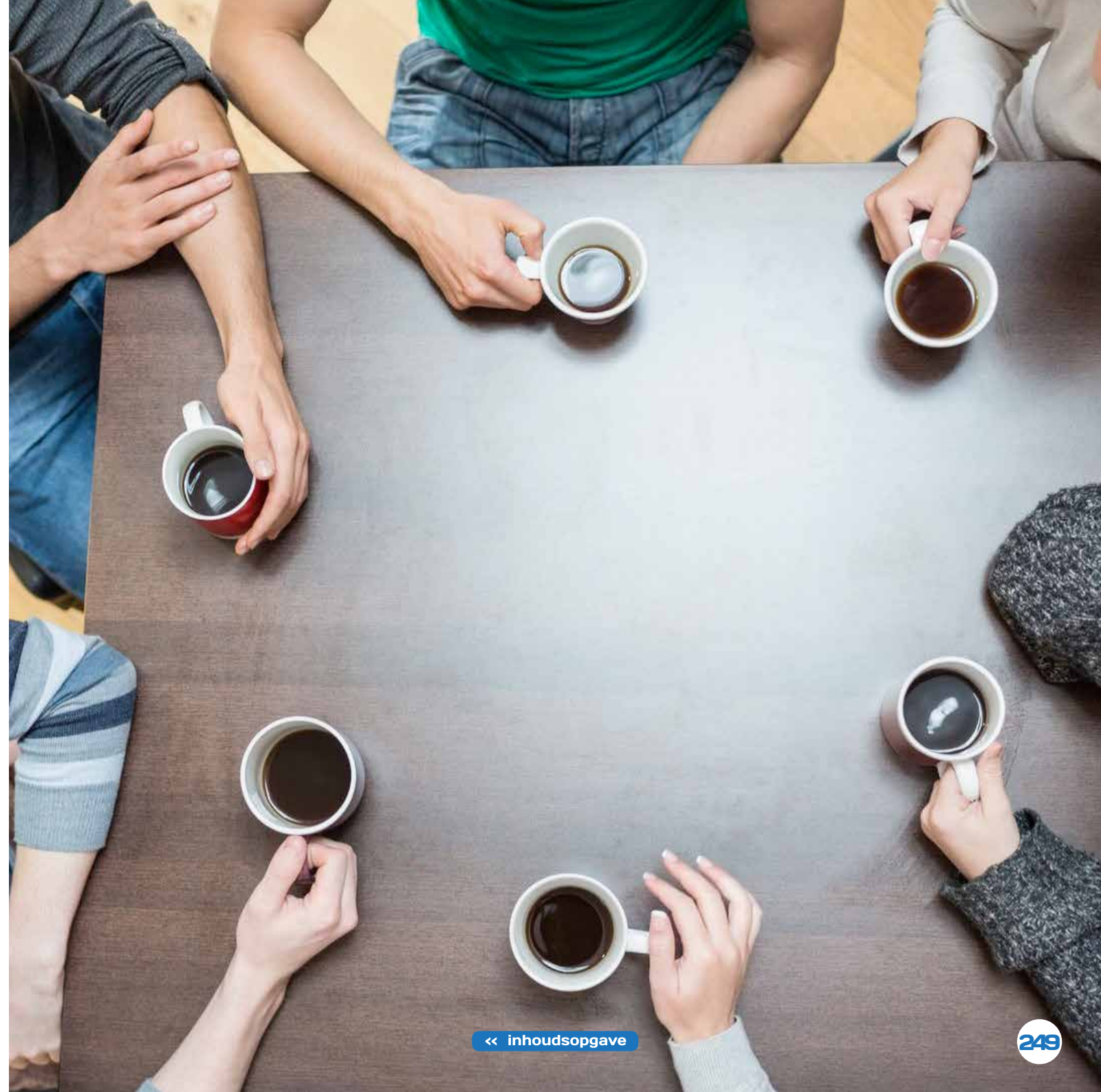
1. Fruit kun je het beste zelf schillen in plaats van kant en klaar vers geschild fruit te eten dat door anderen is geschild.

2. Eet geen rauw of half rauw vlees (tartaar!) of vis (sushi).

3. Eet ook geen rauwe schelpdieren (mosselen, oesters en dergelijke).

4. Eet geen sauzen en desserts die gemaakt zijn van rauwe of niet goed gekookte eieren.

5. Bewaar geen etensresten.



6. Sla is vaak gewassen in kraanwater. Dit kan diarreeklachten veroorzaken.

7. Eet alleen verpakt ijs.

8. Kook je zelf? Was dan groenten en fruit in schoon, gekookt water of mineraalwater.

9. Houd personen die buikpijn en/of diarree hebben buiten de keuken en druk ze op het hart hun handen vaak en goed te wassen, zeker na gebruik van het toilet.

10. Was gebruikt keukengerei goed af met heet water en een schoonmaakmiddel.

11. Je eten is betrouwbaar als je het snel aan de kook brengt (100°C) en het goed laat doorkoken.

12. Op voedsel zijn meestal kleine hoeveelheden ziekteverwekkers aanwezig. Als het voedsel gekoeld wordt (onder de 8 graden Celsius), vermenigvuldigen deze ziekte verwekkers zich niet massaal. Houd eten dus goed gekoeld.

13. Bescherm voedsel tegen vliegen.

14. Onthoud: wantrouw rauw!

Muggen

1. Draag 's avonds en 's nachts bedekkende kleding, zeker als je in een malariagebied verblijft; lange broek, lange mouwen, sokken.

2. Smeer de onbedekte huid in een muggenmiddel met DEET.

3. Slaap 's nachts onder een geïmpregneerde klamboe als je in malariagebied bent.

4. Zet de ventilator of airco aan: muggen hebben een hekel aan tocht en kou.

5. Draag lichte kleuren: muggen voelen zich aangetrokken tot donkere kleding.

6. Muggen prikken dwars door dunne broeken en sokken heen. Hoe ruimer de kleding zit hoe lastiger het voor de mug is om er door heen te steken en ook werkelijk in de buurt van je huid te komen.

7. Gebruik geen parfum of geurende deodorant of aftershave.

8. Tijdens de middagrust en voor baby's gebruik je een muskietennet.

Bijlage 2: Infectiepreventiekaart Hepatitis A

Ziektebeeld

Het hepatitis A-virus veroorzaakt een leverontsteking (hepatitis), vaak met geelzucht. De ziekte geneest meestal vanzelf.

Wijze van besmetting

Hoofdzakelijk door contact met ontlasting. Ook kan hepatitis A verkregen worden door het eten van ongewassen groente, schelpdieren, garnalen, fruit en vruchtensap. Dit is met name relevant voor medewerkers die reizen in het buitenland.

Tijd tussen besmetting en optreden van de klachten (incubatietijd)

2 tot 7 weken.

Maatregelen om verspreiding van de ziekte te voorkomen

- Handhygiëne;
- Vaccinatie.

Vaccinatie

Vaccinatie bestaat uit 2 injecties, met een periode van 6 maanden tussen de 2 vaccins. Het vaccin biedt 95 tot 100% bescherming tegen de ziekte.

Maatregelen in geval van besmetting

Vaccinatie is effectief indien gegeven binnen 8 dagen na de eerste ziektedag.

Meldingsplicht

Hepatitis A is een meldingsplichtige ziekte. Als er in

korte tijd meerdere gevallen van hepatitis A zijn, moet je dit melden bij de GGD.

Risicogroepen

- Mensen met een al bestaande hepatitis B-infectie, hepatitis C-infectie en/of ander chronisch leverlijden;
- Oudere medewerkers hebben een verhoogde kans op complicaties.

Synoniemen

Leverontsteking, besmettelijke geelzucht, endemische geelzucht, hepatitis infectiosa, infectieuze hepatitis.



Bijlage 3: Infectiepreventiekaart Hepatitis B

Ziektebeeld

Ernstige leverontsteking met geelzucht (hepatitis).

Wijze van besmetting

Door prik-, snij-, spat- en bijtincidenten waarbij sprake is van bloed-op-bloed-contact of bloed-op-slijmvlies-contact. Bloed is het meest besmettelijk. Ook via seksueel contact kan het virus worden overgebracht.

Tijd tussen besmetting en optreden van de klachten (incubatietijd)

1 tot 6 maanden.

Maatregelen om verspreiding van de ziekte te voorkomen

Omdat het hepatitis B-virus bijzonder besmettelijk is, dien je bij risicohandelingen altijd handschoenen te gebruiken (niet-steriele wegwerphandschoenen van bijvoorbeeld latex, pvc, polyethyleen of nitril). Let op: het gebruik van handschoenen helpt niet tegen prik- en snij-incidenten.

Vaccinatie

Preventieve vaccinatie is de meest effectieve maatregel om verspreiding van de ziekte te voorkomen. Het vaccin moet 3 keer worden toegediend in een periode van 6 maanden. Het vaccin biedt 90 tot 95% bescherming tegen de ziekte.

Maatregelen in geval van besmetting

- Toegang tot een 24-uurs achterwacht, zodat er in

geval van een incident overlegd kan worden met een deskundige wat te doen;

- Psychische nazorg;
- Een (bijna) incidentenregistratie.

Meldingsplicht

Hepatitis B is een GGD meldingsplichtige ziekte. Bij een werkgerelateerde besmetting van een medewerker moet je ook de Inspectie SZW informeren.

Risicogroepen

- Medewerkers die niet tegen hepatitis B zijn gevaccineerd;
- Mensen met een chronische leverziekte;
- Zwangere vrouwen. In 70 tot 90% van de gevallen kan rondom de bevalling het kind besmet worden.

Synoniemen

Leverontsteking, serumhepatitis

Bijlage 4: Infectiepreventiekaart Hepatitis C

Ziektebeeld

Ernstige leverontsteking met geelzucht (hepatitis). De kans op een chronisch beloop van de ziekte is aanzienlijk.

Wijze van besmetting

Door prik-, snij-, spat- en bijtincidenten waarbij sprake is van bloed-op-bloed-contact of bloed-op-slijmvlies-contact. Bloed is het meest besmettelijk. Ook via seksueel contact kan het virus worden overgebracht.

Tijd tussen besmetting en optreden van de klachten (incubatietijd)

7 tot 31 weken

Maatregelen om verspreiding van de ziekte te voorkomen

Omdat het hepatitis C-virus besmettelijk is en er geen vaccin beschikbaar is, dien je bij risicohandelingen altijd handschoenen te gebruiken (niet-steriele wegwerphandschoenen van bijvoorbeeld latex, pvc, polyethyleen of nitril). Risicohandelingen zijn handelingen waarbij je in contact kunt komen met bloed, urine, braaksel of ontlasting.

Let op: het gebruik van handschoenen helpt niet tegen prik- en snij-incidenten.

Overige maatregelen

- Handhygiëne;
- Bijt-, krab-, spat-, prik-, en snij-incidenten;
- Goede voorlichting.

Vaccinatie

Er is geen vaccin beschikbaar

Maatregelen in geval van besmetting

- Toegang tot een 24-uurs achterwacht, zodat er in geval van een incident overlegd kan worden met een deskundige wat te doen;
- Een bloedcontrole na 3 en na 6 maanden. Pas na minimaal 3 maanden kan worden vastgesteld of iemand besmet is;
- Psychische nazorg;
- Een (bijna) incidentenregistratie.

Meldingsplicht

Hepatitis C is een GGD meldingsplichtige ziekte. Bij een werkgerelateerde besmetting van een medewerker moet je ook de Inspectie SZW informeren.

Risicogroepen

- Mensen met een chronische leveraandoening, al dan niet in combinatie met een HIV-infectie;
- Zwangere vrouwen. De kans dat een met hepatitis C besmette moeder haar kind tijdens de bevalling besmet, is circa 2%.

Synoniemen

Leverontsteking, Non-A-non-B hepatitis

Bijlage 5: Infectiepreventiekaart HIV

Ziektebeeld

Een hiv-infectie kan zich op vele manieren uiten. In de beginfase zijn er vaak griepachtige klachten zoals moeheid, kliervergroting, diarree en nachtzweeten. Men spreekt van aids als er sprake is van (ernstige) medische klachten die worden gekenmerkt door infecties, neurologische ziektebeelden en kwaadaardige gezwellen.

Wijze van besmetting

Via prik-, snij-, bijt- en spatincidenten en via seksueel contact.

Tijd tussen besmetting en optreden van de klachten (incubatietijd)

Er moet onderscheid worden gemaakt tussen een acuut, vaak griepachtig ziektebeeld (meestal binnen 4 tot 6 weken) en aids. De tijd tussen het acute ziektebeeld (vaak niet als hiv herkend) en aids kan vele jaren zijn.

Maatregelen om verspreiding van de ziekte te voorkomen

Omdat het hiv-virus besmettelijk is, dien je bij risicohandelingen altijd handschoenen te gebruiken (niet-steriele wegwerphandschoenen van bijvoorbeeld latex, pvc, polyethyleen of nitril). Risicohandelingen zijn handelingen waarbij je in contact kunt komen met bloed, urine, braaksel of ontlasting.

Let op: het gebruik van handschoenen helpt niet tegen prik- en snij-incidenten.

Overige maatregelen

- Handhygiëne;
- Bijt-, krab-, spat-, prik- en snij-incidenten;
- Goede voorlichting.

Vaccinatie

Er is geen vaccin beschikbaar.

Maatregelen in geval van besmetting

- Toegang tot een 24-uurs achterwacht, zodat er in geval van een incident overlegd kan worden met een deskundige wat te doen, waaronder het geven van een post-expositie profylaxe (PEP) met anti-HIV medicatie. Dit moet zo snel mogelijk gebeuren, liefst binnen 2 uur!
- Psychische nazorg;
- Een (bijna) incidentenregistratie.

Meldingsplicht

HIV is een GGD meldingsplichtige ziekte. Bij een werkgerelateerde besmetting van een medewerker moet je ook de Inspectie SZW informeren.

Risicogroepen

Iedereen is in principe kwetsbaar. Bij zwangere vrouwen kan het virus tijdens de bevalling het kind besmetten.

Synoniemen

Aids

Bijlage 6: Infectiepreventiekaart Tuberculose

Ziektebeeld

In principe kan ieder orgaan worden aangedaan, maar een long- en luchtweginfectie (longtuberculose) komt het meeste voor. Tuberculose wordt veroorzaakt door de tuberculosebacterie.

Wijze van besmetting

Hoofdzakelijk via de lucht: hoestdruppels bij een patiënt met longtuberculose of open tbc.

Tijd tussen besmetting en optreden van de klachten (incubatietijd)

Variërend van 8 weken tot levenslang. Na een infectie wordt ongeveer 10% van de mensen ziek, waarvan 80% in de eerste 2 jaar. De resterende 20% ontwikkelt de ziekte pas na een langere periode (soms tientallen jaren).

Maatregelen om verspreiding van de ziekte te voorkomen

- Als je organisatie werkt met risicogroepen is er een indicatie voor een preventief medisch onderzoek van medewerkers. Neem hierover contact op met je bedrijfsarts;
- Met een Mantoux-huidtest, IGRA-bloedtest of longfoto kan worden getest of iemand in contact is gekomen met de tbc-bacterie. Neem hierover contact op met je bedrijfsarts of GGD;
- Een contactonderzoek wordt aanbevolen als er sprake is geweest van een besmettingsbron op het werk waaraan meerdere medewerkers zijn blootgesteld. Dit

in nauwe samenwerking met de lokale GGD;

- Handhygiëne;
- Hoest- en nieshygiëne;
- Gebruik van een mondneumasker uit de FFP3-klasse bij contact met mensen van wie bekend is of het vermoeden bestaat dat ze tbc hebben.

Vaccinatie

Er is een vaccin beschikbaar, maar dit wordt alleen gegeven als iemand voor langer dan 3 maanden naar een land gaat waar tbc veel voorkomt.

Maatregelen in geval van besmetting

- Als je organisatie werkt met risicogroepen is er een indicatie voor een preventief medisch onderzoek van medewerkers. Neem hierover contact op met je bedrijfsarts;
- Met een Mantoux-huidtest, IGRA-bloedtest of longfoto kan worden getest of iemand in contact is gekomen met de tbc-bacterie. Neem hierover contact op met je bedrijfsarts of GGD;
- Een contactonderzoek wordt aanbevolen als er sprake is geweest van een besmettingsbron op het werk waaraan meerdere medewerkers zijn blootgesteld. Dit in nauwe samenwerking met de lokale GGD;
- Handhygiëne;
- Hoest- en nieshygiëne;
- Gebruik van een mondneusmasker uit de FFP3-klasse bij contact met mensen van wie bekend is of het vermoeden bestaat dat ze tbc hebben.

Meldingsplicht

TBC is een meldingsplichtige ziekte. Bij een werkgerela-

teerde besmetting van een medewerker moet je ook de Inspectie SZW informeren.

Risicogroepen

Zowel de zwangere vrouw als haar kind zijn extra kwetsbaar voor TBC.

Synoniemen

TBC

Bijlage 7: Vaccinaties

Bij een korte reis zonder bijzondere omstandigheden en bij een goede gezondheid kunnen, afhankelijk van het reisdoel, de volgende vaccinaties worden aanbevolen:

- DTP (Difterie Tetanus Polio; Revaxis® of dTP-vaccin NVI). Deze vaccinatie is aan de meeste mensen die na 1950 zijn geboren op de kinderleeftijd gegeven (als DKTP) via het Rijksvaccinatieprogramma. Een herhalingsvaccinatie wordt elke tien jaar aanbevolen. Wie deze vaccinaties nooit eerder heeft gehad wordt aangeraden een volledige serie van drie injecties te laten toedienen.
- Hepatitis A (Avaxim®, Havrix (1440)®, Havrix Junior®, Epaxal® of Vaqta Junior®). De eerste injectie beschermt minimaal een jaar. Een serie van twee injecties beschermt gedurende minstens 25 jaar. Gam-maglobuline, dat uit menselijk bloed wordt gewonnen, wordt alleen bij uitzondering gegeven.
- Gele koorts (Arlivax® of Stamaril®). Deze vaccinatie is soms verplicht. Een injectie beschermt vanaf 10 dagen na toediening gedurende tien jaar.
- Buiktyfus (Typhim Vi® of Typherix®). Eén vaccinatie beschermt drie jaar. De bescherming is niet 100%. Een serie van drie capsules Vivotif® beschermt meestal gedurende een jaar.
- Cholera (Dukoral®). Deze vaccinatie wordt in Nederland niet meer gegeven. Soms wordt een stempel in het vaccinatieboekje gezet.

Bij langere reizen

Bij reizen langer dan zes tot twaalf weken of reizen onder bijzondere omstandigheden kunnen soms nog

andere vaccinaties worden aanbevolen:

- Hepatitis B (Engerix® of HBVax®). Een serie van drie vaccinaties geeft in principe levenslange bescherming. Let op: voor mensen in medische beroepen gelden andere regels!
- Tuberculose Er zijn twee mogelijkheden: bescherming door vaccinatie (BCG: biedt slechts gedeeltelijke bescherming) óf controle op besmetting door middel van een huidtest (Mantoux) voor en na de reis.
- Meningitis (typen A, C, W135, Y Menveo®). Eén injectie beschermt drie jaar. Kinderen boven de twee jaar die tegen meningitis C zijn gevaccineerd, krijgen in sommige gevallen ook het ACWY-vaccin.
- Rabiës (Mérieux® of Rabipur®). Een serie van drie vaccinaties geeft basisbescherming gedurende twee jaar. Je moet je echter na een verdachte (honden) beet weer laten inenten, ook als je bent gevaccineerd. Er kan dan echter worden volstaan met twee injecties in plaats van de hele serie van vijf injecties gecombineerd met immunoglobuline.
- Japanse encefalitis (Ixiaro®). Kinderen tot 18 jaar: een serie van drie vaccinaties geeft twee jaar bescherming; Volwassenen: van het nieuwe vaccin (Ixiaro®) is nog niet bekend hoelang de beschermingsduur is na twee vaccinaties. Bij aanhoudend risico wordt na een jaar een booster gegeven.
- Tekenencefalitis (FSMEimmun® of FSMEimmun Junior®). Een serie van drie vaccinaties beschermt drie jaar. Meestal worden voor een reis twee vaccinaties gegeven.

Beschermingsduur van vaccins:

- DTP: tien jaar.
- Gele koorts: vanaf tien dagen na toedienen tien jaar.
- Cholera: in Nederland wordt alleen een stempel gezet, geldigheidsduur zes maanden.
- Hepatitis A: één jaar na de eerste vaccinatie, minstens 25 jaar na de tweede vaccinatie.
- Hepatitis B: na een volledige serie wordt ervan uitgegaan dat reizigers levenslang beschermd zijn. Een herhalingsvaccinatie is dus niet meer nodig.
- Buiktyfus (injectie): drie jaar.
- Buiktyfus (capsules): één jaar, tenzij men langdurig onder omstandigheden verkeert waar buiktyfus een risico is – dan is de beschermingsduur drie jaar.
- Meningokokken (ACW135Y): drie jaar.
- Meningokokken (C): langwerkend, mogelijk levenslang.
- Rabiës: ook na een volledige serie ben je nooit geheel beschermd. Of voorafgaand aan een reis een herhalingsvaccinatie nodig is, is afhankelijk van de reisomstandigheden en de tijd die is verstreken sinds de laatste vaccinatie. Na een incident dat risico oplevert (bijvoorbeeld een hondenbeet) moet je je altijd zo snel mogelijk laten vaccineren.
- Tekenencefalitis: één jaar na de eerste twee vaccinaties, drie jaar na de derde vaccinatie.
- Japanse encefalitis: kinderen: twee jaar na de eerste drie vaccinaties; volwassenen: na 2 vaccinaties wordt bij aanhoudend risico na 1 jaar een boostervaccinatie gegeven, de beschermingsduur na deze booster is nog niet bekend.
- Tuberculose (BCG): deze vaccinatie geeft levenslang een beperkte bescherming.

Bij zwangerschap

Reizen als je zwanger bent houdt risico's in. Vooral tijdens de eerste drie maanden van de zwangerschap:

- Veel ziekten kunnen ernstiger gevolgen hebben dan wanneer je niet zwanger bent.
- Gebieden waar (multiresistente) malaria of gele koorts voorkomt, kun je tijdens de zwangerschap beter mijden. Ook kun je tijdens de zwangerschap beter afzien van sommige typen reizen. Bespreek dit met het vaccinatiebureau voor je een reis boekt.
- Van alle vaccinaties en middelen tegen malaria moeten voordeel en nut voor de zwangere goed worden afgewogen tegen potentiële schade voor de vrucht.
- Hoewel vliegen veilig is ben je bij veel luchtvaartmaatschappijen niet welkom tijdens de laatste weken van de zwangerschap.
- Reizen naar afgelegen gebieden of gebieden met een slechte gezondheidszorg is tijdens de zwangerschap niet verstandig. De kans dat je geen adequate verzorging krijgt als je ziek wordt of als er iets misgaat met je zwangerschap is te groot.

Malaria en zwangerschap

- Malaria kan tijdens de zwangerschap ernstiger verlopen en geeft een verhoogde kans op een miskraam.
- Sommige antimalariamiddelen mogen niet tijdens de zwangerschap worden genomen.
- Het is niet verstandig tijdens de zwangerschap te reizen naar gebieden waar malaria voorkomt. Dit geldt nog sterker voor gebieden waar multiresistente malaria voorkomt. Als je toch naar een malariagebied gaat, moet je zeer zorgvuldige antimuggenmaatregelen nemen.

Ook het gebruik van antimalariamiddelen verdient bijzondere aandacht:

- Mefloquine (Lariam®) mag volgens de bijsluiter na de derde zwangerschapsmaand worden gegeven. Zwangeren die – tegen advies – toch naar malariagebieden reizen waar resistentie voorkomt, wordt wegens het gevaar van malaria tijdens de zwangerschap dringend geadviseerd toch mefloquine te gebruiken. Bespreek dit met de arts van je vaccinatiebureau.
- Atovaquon/proguanil (Malarone®) en doxycycline mogen niet tijdens de zwangerschap worden gebruikt.
- Chloroquine en proguanil (Paludrine®) mogen tijdens de hele zwangerschap worden gebruikt, maar geven in veel gebieden minder goede bescherming.
- Muggenwerende middelen met DEET moeten met mate worden gebruikt. Van andere middelen staat niet vast of ze veilig zijn tijdens de zwangerschap.
- DTP veroorzaakt geen geboortefwijkingen.
- Vaccinaties tegen hepatitis A, hepatitis B, meningitis, en rabiës en de injectie tegen buiktyfus worden op basis van de huidige kennis beschouwd als veilig voor zwangeren.
- De levende vaccins, zoals die tegen gele koorts, de capsules tegen buiktyfus en de BMR worden bij voorkeur niet gegeven tijdens de zwangerschap.
- Als reizen naar een gebied waar een gelekoortsepidemie heerst onvermijdelijk is, wordt meestal toch de vaccinatie tegen gele koorts gegeven. Gele koorts is een zeer gevaarlijke ziekte voor moeder en kind.

Meer informatie

- Tegen andere ziekten die in de tropen voorkomen, zoals slaapziekte en verschillende wormziekten, moet

je ter plaatse maatregelen nemen.

- Als je vaak naar de tropen reist of daar langer gaat verblijven raden we je het boekje Hoe blijf ik gezond in de tropen aan. Voor wie met kinderen naar de tropen gaat is er het boekje Met kinderen in de tropen. Deze uitgaven zijn verkrijgbaar in de boekhandel of kunnen worden besteld bij het Koninklijk Instituut voor de Tropen.



Hoofdstuk 10

A | CHECKLIST BHV-ORGANISATIE

Belangrijke controlepunten			
Risico's		Ja	Nee
1.	Is er in de vestiging een risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) verricht en is deze actueel?		
2.	Is er een overzicht van de restrisico's die altijd blijven bestaan en waarbij kans is op een brand, ongeval of ontruiming? Denk hierbij o.a. aan de aanwezigheid van veel hoogteverschillen of brandbare materialen.		
3.	Bevindt de vestiging zich in een groot, oud en/of complex gebouw?		
4.	Is het aantal aanwezige personen bekend, zowel eigen medewerkers als bezoekers?		
5.	Zijn er in de vestiging regelmatig minder- of niet-zelfredzame personen aanwezig?		
6.	Zijn er in de directe omgeving van de vestiging andere gebouwen met een hoog risico op brand of explosie?		
7.	Is de vestiging goed en snel bereikbaar voor externe hulpdiensten?		
BHV-organisatie		Ja	Nee
8.	Is er een overzicht van de personen die als bedrijfshulpverleners (BHV-ers) zijn aangewezen?		
9.	Is het aantal BHV-ers afgestemd op de aanwezige (rest)risico's in de vestiging?		
10.	Indien de vestiging met andere (buur)bedrijven samenwerkt op het gebied van BHV, zijn de afspraken hierover dan schriftelijk vastgelegd?		

BHV-taken		Ja	Nee
11.	Kan binnen een paar minuten na de melding van een incident een beginnende brand worden bestreden?		
12.	Kan binnen een paar minuten na de melding van een incident met de eerstehulpverlening worden begonnen?		
13.	Is het mogelijk om alle aanwezigen binnen maximaal een kwartier te evacueren bij een ontruiming?		
14.	Is afgesproken wie externe hulpverleners (politie, brandweer en ambulance) alarmeert?		
15.	Weten de BHV-ers waar de niet-zelfredzame personen (medewerkers of bezoekers) zich bevinden?		
Opleiding BHV'ers		Ja	Nee
16.	Is er een overzicht van de opleidingen of instructies die de BHV-ers hebben gevolgd?		
17.	Is de opleiding en geoefendheid van de BHV-er(s) afgestemd op de risico's van de vestiging?		
Ontruimingsplan		Ja	Nee
18.	Is er een ontruimingsplan opgesteld?		
19.	Zijn alle medewerkers op de hoogte van het ontruimingsplan?		
20.	Wordt dit ontruimingsplan op een centrale plaats in de vestiging – voor iedereen bereikbaar – bewaard?		
21.	Wordt het ontruimingsplan jaarlijks up-to-date gemaakt?		

BHV-materialen en voorzieningen			
Blusmiddelen		Ja	Nee
22.	Zijn er voldoende blusmiddelen van het juiste type (CO2 en/of sproeischuim) in de vestiging aanwezig?		
23.	Zijn alle blusmiddelen altijd duidelijk zichtbaar en goed bereikbaar opgehangen?		
24.	Worden alle blusmiddelen volgens voorschrift onderhouden?		
Opleiding BHV'ers		Ja	Nee
25.	Is de eerstehulpkoffer duidelijk zichtbaar en goed bereikbaar?		
26.	Wordt de inhoud van eerstehulpkoffers regelmatig gecontroleerd en aangevuld?		
Alarmering		Ja	Nee
27.	Weten alle personen in de vestiging waar een incident moet worden gemeld?		
28.	Is er een protocol om de BHV-er(s) te alarmeren?		

Vluchtwegen en nooduitgangen		Ja	Nee
29.	Zijn er voldoende nooduitgangen en vluchtwegen aanwezig?		
30.	Zijn de nooduitgangen en vluchtwegen altijd vrij van obstakels?		
31.	Zijn de nooduitgangen op eenvoudige wijze te openen en gaan ze naar buiten toe open?		
32.	Zijn de vluchtwegen en de nooduitgangen voorzien van goede en verlichte richtingsbordjes?		
33.	Zijn de vluchtwegen voorzien van noodverlichting?		
Voorlichting aan het personeel		Ja	Nee
34.	Zijn de medewerkers voorgelicht over wat te doen bij een incident?		
35.	Zijn er op strategische plaatsen en in publieksruimten instructiekaarten voor personeel en bezoekers opgehangen met instructie over wat te doen bij een brand of ongeval?		
36.	Worden nieuwe medewerkers, schoonmaakpersoneel en tijdelijk personeel voor aanvang van de werkzaamheden voorgelicht over de BHV?		
37.	Is bij de medewerkers bekend wie de BHV-ers zijn en wat hun taken zijn?		

Instructiekaarten en plattegronden		Ja	Nee
38.	Zijn op voldoende plaatsen in de vestiging of instelling plattegronden aangebracht?		
39.	Zijn op voldoende plaatsen in de vestiging of instelling instructiekaarten aangebracht?		
40.	Zijn de relevante zaken, zoals vluchtwegen, nooduitgangen, blusmiddelen en eerstehulpmiddelen, duidelijk op de plattegrond aangegeven?		
Oefeningen		Ja	Nee
41.	Wordt er regelmatig een ontruimingsoefening georganiseerd in de vestiging?		
42.	Vindt er na afloop van een oefening een evaluatie plaats en wordt deze schriftelijk vastgelegd?		
43.	Worden bij de evaluatie geconstateerde tekortkomingen opgelost?		

REIS WERK

Jouw werk is ons werk

Postbus 543
3740 AM Baarn
E: info@reiswerk.nl
W: www.reiswerk.nl

Reiswerk is een initiatief van:



reiswerk.nl