

Arbocatalogus

retail mode, schoenen en sport



Werkdruk

Ongewenste
omgangsvormen

Beeldschermwerk &
kantooromgeving

Fysieke belasting

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Werkdruk	4 – 12
1. Arbeidsrisico's	5
2. Inventarisatie	6
3. Oplossingen	7
4. Wet- en regelgeving	12
Ongewenste omgangsvormen	13 – 24
1. Arbeidsrisico's	14
2. Inventarisatie	14
3. Oplossingen	15
4. Wet- en regelgeving	20
Bijlage 1: Meldingsformulier voor Agressie en Geweld	21
Bijlage 2: Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen	22
Bijlage 3: Klachtencommissie	24
Beeldschermwerk & kantooromgeving	25 – 43
1. Arbeidsrisico's	26
2. Inventarisatie	27
3. Oplossingen	28
4. Wet- en regelgeving	34
Aanvullende thema's:	
• Langdurig zitten	36
• De thuiswerkplek	37
• De ergonomisch ingerichte kassawerkplek	38
Fysieke belasting	44 – 54
1. Arbeidsrisico's	45
2. Inventarisatie	47
3. Oplossingen	51
4. Wet- en regelgeving	54
Colofon	55

Inleiding

Deze arbocatalogus is een oplossingenboek en informatiebron voor werkgevers en voor werknemers in retail **mode, schoenen en sport**. In elke sector is het van belang dat medewerkers hun werk op een veilige en gezonde manier kunnen doen. Het doel van de arbocatalogus is om schade aan de gezondheid bij werknemers te voorkomen en uitval van medewerkers binnen de branche (nog) verder terug te dringen.

Volgens de Arbowet zijn werkgever en medewerker beide verantwoordelijk voor die gezonde en veilige werkplek. De werkgever moet zorgen voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden. Van de werknemer wordt verwacht dat hij/zij deze omstandigheden benut en op een veilige manier zijn/haar werkzaamheden verricht.

De Arbowet biedt werkgevers en werknemers veel ruimte om zelf invulling te geven aan gezond en veilig werken. In de wet staan slechts normen beschreven. Hoe deze normen moeten worden nageleefd, wordt aan de bedrijven zelf overgelaten. In een arbocatalogus beschrijven werkgevers en werknemers op eigen initiatief hoe ze zullen voldoen aan doelvoorschriften van de overheid voor veilig en gezond werken.

In deze arbocatalogus staan oplossingen en tips voor de belangrijkste arbeidsrisico's die in de retail mode, schoenen en sport voorkomen: werkdruk, ongewenste omgangsvormen, beeldschermwerk en kantooromgeving en fysieke belasting.

Deze arbocatalogus is tot stand gekomen met de instemming van werkgeverspartij INretail en werknemerspartijen AVV, CNV Vakmensen en De Unie. Die inhoud van de catalogus is goedgekeurd door de Inspectie SZW. De Inspectie SZW baseert zich bij handhaving mede op de inhoud van deze catalogus.





Arbocatalogus retail mode, schoenen en sport

Werkdruk

Hoe een medewerker zich op het werk voelt, heeft niet alleen invloed op zijn/haar functioneren, maar ook op zijn/haar gezondheid. Als een medewerker op het werk te maken krijgt met zaken als agressie en geweld, discriminatie, pesten, ongewenste omgangsvormen (seksuele intimidatie) of werkdruk dan kan er werkstress ontstaan. Dit wordt ook wel psychosociale arbeidsbelasting (PSA) genoemd. Dit onderdeel behandelt de risico's van en mogelijke oplossingen voor werkdruk. De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. **Arbeidsrisico's**
2. **Inventarisatie**
3. **Oplossingen**
4. **Wet- en regelgeving**

1. Arbeidsrisico's

Medewerkers die op het werk te maken krijgen met werkdruk kunnen last krijgen van werkstress.

Werkdruk

Er is sprake van werkdruk als er een onbalans is tussen de eisen die het werk stelt (zoals het werktempo en de moeilijkheid) en de mogelijkheden die het werk biedt om aan die eisen te voldoen. Ongeveer één op de drie medewerkers heeft last van werkdruk. Bij werkdruk speelt tijdsdruk een belangrijke rol, zoals te veel werk voor te weinig mensen, of te veel pieken in het werk. Maar het is niet de enige factor. Het gaat ook om zaken als variatie in het werk, zelfstandigheid, invloed op het werk, goede planning en steun op sociaal gebied. Niet iedere medewerker gaat hetzelfde om met werkdruk. Dit kan per individu verschillen en hangt bijvoorbeeld ook af van hoe de situatie thuis is.

Werkstress

Te veel werkdruk kan leiden tot werkstress. Dat kan zich uiten in verminderde productiviteit,

motivatieverlies, onvrede, lichamelijke en psychische klachten, functioneringsproblemen en ziekteverzuim. In het ergste geval kan het leiden tot een overspannen staat of een burn-out. Het kan dan in dat geval lang duren voordat iemand hersteld is en weer aan het werk kan. Ruim een derde van het werkgerelateerde ziekteverzuim in Nederland wordt door werkstress veroorzaakt. Het is dus van belang om overmatige werkdruk tegen te gaan en klachten vroegtijdig te herkennen en te verhelpen.

Mogelijke gevolgen

Ongezonde stress kan zich lichamelijk en geestelijk uiten: hoge bloeddruk, oververmoeidheid, slaapproblemen, depressiviteit kunnen op werkstress duiden. Binnen een bedrijf als geheel is stress te herkennen aan zaken als een geprikkelde sfeer, verhoogd ziekteverzuim, productiviteitsverlies, (veel) fouten, conflicten zonder duidelijke aanleiding of haastigheid van medewerkers.

Met behulp van onderstaande tabel zijn signalen van spanning, stress, overspannenheid en burn-out te herkennen.

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

Meer informatie

- Op het arboportaal van het **ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid** staat uitgebreide informatie, ook over werkdruk. www.arboportaal.nl
- De website van **Arbokennisnet** heeft een dossier over werkdruk. www.arbokennisnet.nl (zie Kennisdossier PSA)
- Op **Zelfinspectie.nl** staat praktische informatie over de aanpak van werkdruk. www.zelfinspectie.nl

2. Inventarisatie

Als werkgever ben je op basis van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat erop gericht is medewerkers te beschermen tegen PSA, waaronder werkdruk. De aan werkdruk verbonden risico's voor de medewerker moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). Als uit de RI&E blijkt dat werkdruk een knelpunt is in het bedrijf of op een afdeling, breng dan met een verdiepend onderzoek in kaart waar, hoe en hoe vaak het voorkomt. Onderzoek ook welke functiegroepen in welke situaties met name worden blootgesteld. Leg de resultaten daarvan vast in de RI&E en neem de maatregelen die nodig zijn op in het plan van aanpak. Nadat de geplande maatregelen zijn uitgevoerd, is het van belang om jaarlijks te evalueren en waar nodig de aanpak bij te stellen. In de RI&E worden de verschillende oorzaken van werkdruk beoordeeld die voor het bedrijf van toepassing zijn. Denk daarbij aan:

- de inhoud van het werk;
- de hoeveelheid werk;
- het werktempo;
- werk- en rusttijden;
- contact met leidinggevenden, collega's en externen;
- ingrijpende gebeurtenissen, zoals ongevallen, agressie en geweld, en ongewenst gedrag.

De RI&E moet laten zien:

- welke groepen medewerkers of functies risico lopen op een te hoge werkdruk;
- waar en wanneer dat risico zich vooral voordoet.

Verdiepend onderzoek

Blijkt uit de RI&E dat werkdruk een reëel risico vormt in het bedrijf of op een afdeling, dan is een verdiepend onderzoek naar werkdruk noodzakelijk om zicht te krijgen in de taakeisen/werkdrukbronnen en regelmogelijkheden/energiebronnen.

Het is daarbij van belang dat minstens de helft van de medewerkers aan het onderzoek meedoet. Bespreek de resultaten met de medewerkers, ze vormen de basis van het plan van aanpak om te hoge werkdruk tegen te gaan.

Advies van de Inspectie SZW

De Inspectie SZW geeft het volgende advies met betrekking tot beleid om werkdruk tegen te gaan:

- evalueer de werkdrukmaatregelen kort na de invoering;

- evalueer het beleid en maatregelen minimaal één keer per anderhalf jaar;
- blijkt uit de evaluatie dat werkdruk nog steeds een risico vormt? Voer dan de cyclus - van R&IE tot evaluatie - opnieuw uit.

Meetinstrumenten

Er zijn uiteenlopende meetinstrumenten om werkdruk te onderzoeken. Er zijn vragenlijsten voor medewerkers die de individuele medewerker een beeld geven van de eigen werksituatie. Daarnaast zijn er vragenlijsten voor bedrijven; deze geven een beeld van de werkdruk op bedrijfs- of afdelingsniveau. De meeste van deze vragenlijsten zijn geschikt voor een verdiepend werkdrুকonderzoek. Vragenlijsten voor medewerkers:

- Op het Arboportaal van het Ministerie van Sociale Zekerheid en Werkgelegenheid staat een online zelftest waarmee medewerkers in een paar minuten kunnen zien hoe het staat met hun werkstress. www.arboportaal.nl/externe-bronnen/instrumenten/zelftest-werkstress
- In de arbocatalogus voor het verzekeringsbedrijf staan twee 'Verbeterchecks' voor werkdruk; er is een versie voor medewerkers en een voor leidinggevenden. Deze zijn ook goed te gebruiken voor de retail. <https://gezondverbond.nl/werkdruk/doe-de-verbetercheck-werkdruk>

Vragenlijsten voor bedrijven:

- Met de online tool 'Werkdrukaanpak goed geregeld?' van de Inspectie SZW kan worden nagegaan of een bedrijf voldoet aan de wettelijke verplichtingen rond werkdruk. Na het invullen volgen automatisch enkele aanbevelingen voor verbetermaatregelen gericht op de situatie van het bedrijf. <https://werkdruk-enongewenstgedrag.zelfinspectie.nl/zelfinspectie-te-hoge-werkdruk>

Meetinstrumenten voor verdiepend onderzoek werkdruk

Een van de wettelijke verplichtingen is om een verdiepend onderzoek te doen naar werkdruk in het bedrijf. Daarvoor zijn er meerdere meetinstrumenten beschikbaar in de vorm van (digitale) enquêtes. Deze zijn alleen van toepassing op bedrijven met 100 of meer medewerkers. Kleinere bedrijven raden we aan om werkdruk in teams te bespreken of om medewerkers de eerdergenoemde individuele vragenlijsten te laten invullen. Daarna kunnen

gezamenlijk de belangrijkste resultaten worden besproken, bijvoorbeeld tijdens een werkoverleg. De volgende methodes kunnen onder andere voor verdiepend onderzoek worden gebruikt:

- WEB-model (Werkstressoren Energiebronnen Burnout-model)
- TNO NOVA Web
- JCQ (Job Content Quistionaire)
- JSS (Job Stress Survey)
- Werkdruk aanpakken in het mkb
- De 'Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid' (VBBA) is een betrouwbare vragenlijst voor onderzoek naar work-engagement, motivatie, organisatieklimaat, werkorganisatie, psychosociale arbeidsbelasting en (mentale) gezondheid. De VBBA 2.0 is de meest gebruikte vragenlijst op dit vlak in Nederland. Dat betekent dat zij onderzoeksresultaten kunnen vergelijken met gedetailleerde benchmarks. www.arbo-portaal.nl/externe-bronnen/instrumenten/vbba-2.0

3. Oplossingen

Oplossingen volgens de arbeidshygiënische strategie

Werkgevers moeten de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen volgens de zogenaamde arbeidshygiënische strategie. Dat houdt in dat maatregelen worden genomen volgens een vastgestelde volgorde. Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk. Als daar niets aan gedaan kan worden, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen (**voorkomen**). Voorbeeld: door preventieve maatregelen kan werkdruk zoveel mogelijk worden voorkomen. Het inrichten van een ergonomische werkplek waarbij voldoende sociale controle is kan bijvoorbeeld bijdragen aan een afname van de werkdruk.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet

de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen (**beperven**).

Voorbeeld: als werkdruk niet kan worden voorkomen dan moet er gedacht te worden aan een collectieve oplossing, zoals het geven van voorlichting en instructie, het vergroten van de belastbaarheid en het bewaken van de werk- en rusttijden (opvangen piekbelasting).

- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen (**minimaliseren**). Voorbeeld: als er klachten zijn en er is sprake is van (dreigend) verzuim, dan moeten maatregelen worden genomen om de klachten en/of verzuim te voorkomen of te beperken. Dit kan door het werk zo te organiseren dat de individuele werknemer minder risico loopt, bijvoorbeeld via taakrotatie, het verkleinen van de taak (aanpassing van het werk) of het inzetten van deskundigen (arboarts, vertrouwenspersoon).
- **Persoonlijke beschermingsmiddelen:** als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: denk hierbij aan het zorgen voor goede communicatiemiddelen

Redelijkerwijsprincipe

De maatregelen hebben een duidelijke hiërarchie. De aanpak van de bron geldt als hoogste niveau. De werkgever zal eerst naar oplossingen op hoger niveau moeten kijken, voordat wordt gekozen voor maatregelen uit een lager niveau. Dit mag alleen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijsprincipe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

De oplossingen die deze Arbocatalogus biedt voor de aanpak van werkdruk richten zich op aanpassingen in de organisatie en op maatregelen op individueel niveau.

Aanpassingen in de organisatie

Periodiek werkoverleg

Gebrek aan goede informatie gaat altijd ten koste van de kwaliteit van het werk en de beleving van de werkdruk. De druk op de onderlinge verhoudingen neemt toe en het werkt conflicten in de hand. Door gebrek aan overleg kunnen medewerkers zich ook minder betrokken voelen bij een bedrijf. Een manier om medewerkers beter te informeren is door het voeren van periodiek werkoverleg.

Periodiek werkoverleg kan ook worden gebruikt om met de medewerkers te bespreken of er sprake is van werkdruk en werkdruk beleving die als belastend wordt ervaren en zoek met elkaar naar oplossingen.

Periodiek meten werkdruk

Objectieve cijfers geven de beste management-informatie. Meet periodiek hoe hoog de werkdruk in het bedrijf is. Dit kan bijvoorbeeld als onderdeel van een medewerkerstevredenheidsonderzoek, arbeidsgezondheidskundige onderzoek, preventief medisch onderzoek (PMO) of een RI&E. Afdelingen met een hoge werkdruk kunnen dan meer gericht ondersteund worden. Deze oplossing is alleen geschikt voor bedrijven met een behoorlijke personeelsomvang (>100). Voor bedrijven met minder personeel is het beter om per afdeling de resultaten van een 'individuele vragenlijst werkdruk' met elkaar te bespreken en vervolgens de belangrijkste verbeterpunten voor de afdeling te formuleren. (Zie het onderdeel 'meetinstrumenten op pag. 6)

Teamoverleg

In de werkbeknoptingen als team kan gekeken worden wat goed gaat (complimenten!), wat slimmer kan, welke onderlinge ergernissen/conflicten leven en welke afspraken met elkaar gemaakt kunnen worden. Werkdruk kan worden verminderd door het delen van het knelpunt en het signaleren van werkstress. De werkbeknoptingen verbeteren het persoonlijke contact en de werksfeer.

Goede planning

Een goede planning van het werk helpt pieken, dalen en overwerk te voorkomen. Het helpt als alle betrokkenen de planning kennen en weten wat er van hen verwacht wordt. Van belang zijn de gemeenschappelijke taken en doelstellingen, ieders bijdrage daaraan en de samenwerking die ervoor nodig is.

Medewerkers komen zo niet voor verrassingen te staan. Concrete maatregelen zijn:

- maak na overleg met de medewerker(s) een werkrooster dat voor medewerkers zorgt voor afwisseling in taken en pauzemomenten;
- maak een jaarplanning met een rooster-methodiek. Alle drukke periodes (zoals feestdagen) worden hierin aangegeven;
- vraag medewerkers hun vakantiedagen en verlof zoveel mogelijk ruim van tevoren en buiten de pieken aan te vragen.

Opvangen piekbelasting

Bepaalde dagen in de week en periodes in het jaar (bijvoorbeeld rond de feestdagen) zijn extra druk. Op deze voorziene de piekbelasting kan geanticipeerd worden door het inschakelen van extra krachten.

- Zorg voor een flexibele schil van medewerkers die ingezet kunnen worden bij plotselinge toename van hoeveelheid werk, bijvoorbeeld door worden gedaan door tijdelijk uitzendkrachten in te zetten.
- Respecteer medewerkers die grenzen aangeven en 'nee' zeggen, ook wanneer het druk is.

Vervang (langdurig) zieke medewerkers tijdig

Een korte ziekte wordt vaak opgevangen met wat improvisatie, een stapje harder lopen en door wat extra hulp in te schakelen. In de meeste gevallen is iemand na een paar dagen weer aan het werk. Maar soms duurt het langer. Dat is vervelend voor de medewerker, maar ook voor de werkgever en de collega's. Verzuim kan immers leiden tot werkdruk bij de collega's. Regel daarom tijdige en goede vervanging voor een zieke medewerker.

Pauzes

Laat medewerkers consequent pauzes nemen. Het vermindert de werkdruk; uitgeruste medewerkers zijn productiever!

- Pauzes worden vaak alleen op 'rustige' momenten genomen. Als rustige momenten niet voorkomen, schiet de pauze erbij in. Het zorgen voor voldoende rustmomenten, verspreid over de hele werkdag is daarbij van belang.
- Goede afspraken over het (ongestoord) afmaken van de pauzes zijn van belang, waar mogelijk in een andere ruimte dan de winkel. Werknemers die pauzeren/lunchen moeten vaak bijspringen als het druk wordt.

Meer regelmogelijkheden

Medewerkers ervaren vooral veel werkdruk als hoog als de taakeisen hoog zijn en hier onvoldoende regelmogelijkheden tegenover staan. Regelmogelijkheden gaat om de vrijheid die werknemers hebben bij het bepalen van de inhoud, methode en tempo van hun werk. Bespreek hoe medewerkers meer zelf kunnen regelen, bijvoorbeeld door – waar het kan – meer mogelijkheid te bieden voor:

- het inschakelen van hulp;
- de keuze voor een eigen werkmethode;
- de keuze voor een eigen werkvolgorde;
- het bepalen van eigen werk- en rusttijden;
- de keuze om deels vanuit huis te werken.

Taakrotatie

Als er sprake is van vooral uitvoerend werk en er nauwelijks organiserende taken kan werk eentonig worden. Dit kan tot werkdruk leiden. Een mogelijke oplossing hiervoor kan taakrotatie zijn. Hoe meer afwisseling tussen de verschillende rotatietaken, des te gunstiger het effect. Houd er wel rekening mee dat in eerste instantie bij medewerkers weerstand kan ontstaan en taakrotatie moet worden geaccepteerd. Om te kunnen rouleren dienen de medewerkers van gelijk niveau te zijn. Dit vraagt om de juiste opleiding en scholing.

Contactmomenten

Als medewerkers het gevoel hebben dat er te weinig contact mogelijk is met leidinggevend, collega's en andere personen, dan zijn de volgende oplossingen mogelijk:

- zorg voor meer functionele contacten, zoals (periodiek) werkoverleg, minigesprekken, coachings- of POP-gesprekken;
- zorg voor meer informele contacten, zoals een gemeenschappelijke lunch of koffiepauze, het vieren van verjaardagen, bijzondere dagen en mijlpalen, themabijeenkomsten en personeelsuitjes;
- voor medewerkers die alleen werken: organiseer regelmatig formele en informele bijeenkomsten en zorg ervoor dat medewerkers elkaar kunnen bellen;
- ga in functionerings- of POP-gesprekken na welke behoefte medewerkers hebben aan sociale steun en maak hier afspraken over.

Structureer de werkzaamheden

Soms ervaart een medewerker een hoge werkdruk omdat hij/zij geen overzicht heeft over de werkzaamheden die nog moeten worden gedaan.

Het helpt dan om structuur aan te brengen, bijvoorbeeld door een lijst met alle taken te maken. Laat de medewerker deze voor een voor een afwerken een op de lijst afstrepen. Zo wordt duidelijk wat er nog moet worden gedaan, en wat al gedaan is.

Taakomschrijving

Zorg voor duidelijke taakomschrijvingen en verantwoordelijkheden, onzekerheid op dit terrein kan leiden tot stress.

Tijdelijke taakverlichting

Een tijdelijke taakverlichting vermindert de werkbelasting. Denk dan aan aanpassingen van het takenpakket, zodat deze beter past bij de capaciteiten en interesses van de medewerker. Het kan dan wel een opgave zijn om met name die taken die veel energie van iemand vragen (tijdelijk) bij een ander onder te brengen.

Verhogen werkplezier en motivatie

Er zijn verschillende aspecten van het werk die bepalend zijn voor iemands motivatie en plezier in het werk:

- op het niveau van de organisatie, bijvoorbeeld loopbaanmogelijkheden, salaris, zekerheid van de baan;
- op het gebied van onderlinge relaties, zoals steun van collega's en de directe leiding, teamsfeer;
- de organisatie van het werk, zoals duidelijkheid over rollen, kunnen meebeslissen;
- op het niveau van de taak, denk aan feedback over het functioneren, verschillende vaardigheden benutten en autonomie.

Verkleinen van taak

Deze maatregel is bedoeld om werkstress bij individuele medewerkers aan te pakken en kan worden toegepast wanneer werktempo en werkhoeveelheid en/of piekbelasting de oorzaken van werkstress zijn. Voorkom dat medewerkers steeds gestoord worden. Veel (kantoor)personeel vindt het vervelend om steeds tijdens hun werk gestoord te worden. Denk aan binnenkomende e-mail of collega's die iets willen. Uit onderzoek blijkt dat dit de werkdruk kan verhogen.

Zorg voor ordelijke werkplek en werkwijze

Bij een opgeruimde werkplek, grijpt men nooit mis. Door in de winkel, op kantoor of in het magazijn dingen een vaste plaats te geven, verloopt het werk makkelijker, sneller en is alles te vinden.

TIPS**VOOR MEDEWERKERS**

Met deze tips voor (kantoor)medewerkers kunnen ze zelf de werkdruk verminderen:

- wees duidelijk naar collega's. Geef aan dat je bezig bent en wanneer je beschikbaar bent;
- check niet steeds je e-mail, de verleiding om te reageren wordt dan al snel te groot. Plan in wanneer je de mail bekijkt. Doe dit bijvoorbeeld elk uur of op een paar vaste momenten per dag.

Werktempo

Zorg voor regelmatige pauzes, werkoverleg en schep ruimte voor werknemers om overmatige werkdruk aan te geven.

Voorlichting aan medewerkers

Geef voorlichting en instructie over preventie van werkdruk aan alle medewerkers (óók vakantiekrachten, invallers, stagiaires en meewerkende gezinsleden) over de oorzaken van werkstress én de maatregelen die hij/zij geacht wordt te nemen om werkstress te voorkomen en te beperken. Een werkgever is wettelijk verplicht medewerkers voorlichting te geven over werkdruk te als sprake is van werkdrukrisico's. Of dit nodig is kan bijvoorbeeld blijken uit de RI&E, een medewerkerstevredenheids-onderzoek of de ziekteverzuimanalyse. Bepaal op grond van de RI&E hoe en hoe vaak aan welke medewerkers voorlichting over werkdruk moet worden gegeven.

TIPS**VOOR MEDEWERKERS**

Een goede instructie bevat deze tips voor medewerkers:

- werk bewust. Denk na bij wat je doet;
- gebruik de geschikte en beschikbare hulpmiddelen. Wees slim, niet stoer;
- help elkaar en wissel werkzaamheden onderling af.

Werkstress en werkdruk worden voorkomen/-beperkt door:

- zorg altijd voor een opgeruimde werkplek, dan grijp je nooit mis;
- werk volgens een vaste volgorde en zet alles op een vaste plaats. Dit werkt makkelijker, sneller en je kunt alles vinden;
- benoem wat goed gaat: geef elkaar eens vaker complimenten over gemaakt werk;
- als er iets niet goed gaat, of je ergert je ergens aan, meld dit dan en/of praat erover met de

personen die dit aangaat. Los conflicten meteen op anders komen er wrijvingen en dat werkt niet goed;

- wees kritisch naar jezelf en luister goed naar instructies;
- lever zelf ook een bijdrage aan een prettige werksfeer. Het team maakt de werksfeer tenslotte met elkaar.

Vroegtijdig herkennen van signalen

Wees alert op signalen die duiden op een te hoge werkdruk bij werknemers, zoals:

- sneller geïrriteerd zijn;
- vaker te laat komen;
- cynisme;
- gedragsverandering.

TIP

Train leidinggevenden in het vroegtijdig signaleren van werkstress bij medewerkers en om hen hier gericht op aan te spreken.

Pak werkdruk cyclisch aan

Inventariseer periodiek, werk er samen aan en stel vast of de genomen maatregelen het gewenste effect hebben. De hierboven beschreven maatregelen staan niet los van elkaar: na het inventariseren van de werkdruk (voeren van gesprekken, metingen uitvoeren), het nemen en uitvoeren van passende maatregelen (goede planning, vervanging etc.) is het van belang om vast te stellen (opnieuw meten, voortgangsgesprekken) of de maatregelen ook daadwerkelijk leiden tot een vermindering van werkdruk. Indien nodig, dan moeten de eerder uitgevoerde maatregelen worden herhaald of worden bijgesteld.

Individuele maatregelen**TIPS****VOOR MEDEWERKERS**

Medewerkers kunnen ook zelf zorgen dat werkdruk vermindert. Met onderstaande maatregelen gericht op medewerkers kunnen ze zelf aan de slag.

Word assertiever

Om werkdruk te verminderen of voorkomen mag je best voor jezelf opkomen:

- Probeer eens vaker 'nee' te zeggen tegen verzoeken die in jouw ogen onredelijk zijn. Leg aan je leidinggevende uit waarom je moeite hebt

met bepaalde werkzaamheden. Maak duidelijk hoe je het graag anders zou willen hebben en bespreek samen alternatieven.

- Stoor je je aan een collega? Wees er open over als iemand je irriteert. Praat met elkaar, benoem het gedrag van de ander en probeer erachter te komen waarom iemand zich op een bepaalde manier gedraagt. Kijk ook naar waar je met elkaar op een lijn zit, dan zal je ergernis minder worden.

Let op je lichaam

Let op signalen van je lichaam. Krijg je moeite met slapen, denk je steeds over je werk, ben je onrustig en gehaast? Neem dan extra rust. Je lichaam geeft aan dat het de druk niet goed aankan. Werk vooral niet hard door, zo voorkom je een burn-out of andere gezondheidsklachten. Om te weten hoe het zit met je eigen werkdruk kun je een vragenlijst invullen.

Zie bijvoorbeeld:

- Op de website van het Ministerie van Sociale Zekerheid en Werkgelegenheid staat een online zelftest waarmee je in een paar minuten kan zien hoe het met je werkstress is gesteld; www.arboportaal.nl/externe-bronnen/instrumenten/zelf-test-werkstress
- de 'Verbetercheck Werkdruk'; er is een test voor medewerkers en voor leidinggevenden.

Blijf fit

Zit je veel achter een computer? Zorg dat je blijft bewegen! Neem bijvoorbeeld – als dit mogelijk is – elk uur een korte pauze en strek dan even de benen. Of ga tijdens de pauze een frisse neus halen. Dat is goed voor je lichaam en helpt om je gedachten even op een rij te zetten, het werk te relativeren en om nieuwe oplossingen te zien.

Verbeter je timemanagement

Een goede planning van je werkzaamheden is belangrijk. Voortdurend onder tijdsdruk werken is niet prettig en vooral de race tegen deadlines is op termijn funest.

Dit kun je doen:

- stel je werk niet te lang uit. Sommige mensen presteren beter met de deadline in zicht, maar voorkom dat je in tijdnood komt;
- houd bij het plannen van je werk rekening met het feit dat je tussendoor gestoord kan worden en je planning in de war kan komen.

Vraag om hulp

Collega's en leidinggevenden zullen niet altijd zien dat iemand onder hoge werkdruk staat. Geef het daarom op tijd aan als je hulp nodig hebt. Collega's kunnen dan misschien taken overnemen en de leidinggevende kan eventueel helpen om het werk beter te organiseren.

4. Wet- en regelgeving

Werkdruk wordt in de Arbowet geschaard onder het begrip Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA). In de regelgeving staat centraal dat een werkgever in de RI&E de PSA-risico's onderzoekt en beoordeelt en in het plan van aanpak maatregelen opneemt om PSA te voorkomen of te beperken. Ook zal de werkgever voorlichting en instructie moeten geven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting en over de preventieve maatregelen.

Wettelijke bepalingen:

Arbidsomstandighedenwet, artikel 1 lid 3, onderdeel e en f:

- e. psychosociale arbeidsbelasting: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen
- f stress: een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

Arbidsomstandighedenwet, artikel 3 lid 2:

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

Arbidsomstandighedenbesluit, 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 erop zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.



Arbocatalogus retail mode, schoenen en sport

Ongewenste omgangsvormen

Medewerkers kunnen geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen door klanten, leveranciers, bezoekers en passanten, maar ook collega's en leidinggevenden kunnen ongewenst gedrag vertonen. Denk aan agressie en geweld, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie. Dit kan ingrijpende gevolgen hebben en leiden tot ernstige lichamelijke en psychische klachten. Dit onderdeel behandelt de risico's van en mogelijke oplossingen voor ongewenste omgangsvormen. De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. Arbeidsrisico's
2. Inventarisatie
3. Oplossingen
4. Wet- en regelgeving

1. Arbeidsrisico's

Bij ongewenste omgangsvormen gaat het om:

- **Agressie en geweld**
Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks met het werk verband houden.
- **Discriminatie**
Discriminatie is het nadelig behandelen van één of meer personen op grond van geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap of chronische aandoening, politieke gezindheid, arbeidsrelatie (fulltime of parttime), arbeidscontract (vast of tijdelijk), burgerlijke staat, nationaliteit, godsdienst of levensbeschouwing.
- **Pesten**
Pesten op het werk is het herhaaldelijk ongewenst psychisch of fysiek bejegenen van – meestal – één andere medewerker, die zichzelf niet (meer) kan verdedigen. Pestgedrag is bijvoorbeeld regelmatig grapjes maken ten koste van iemand, iemand buitensluiten, beledigen of het beschadigen van eigendommen.
- **Seksuele intimidatie**
Seksuele intimidatie is ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele lading.

Mogelijke gevolgen

Medewerkers die te maken hebben gehad met ongewenste omgangsvormen, voelen zich vaak bang, onzeker en onveilig. In ernstige gevallen volgt verzuim wegens ziekte of bestaat de kans dat een medewerker zelfs arbeidsongeschikt wordt. Soms is er ook direct fysiek letsel.

Het is dus zaak om ongewenste omgangsvormen zoveel mogelijk te voorkomen en snel te bestrijden als deze zich toch voordoen. Uit de praktijk blijkt dat het ook van groot belang is om slachtoffers direct op te vangen. Dan vermindert de kans op langdurig verzuim en eventuele noodzakelijke re-integratie verloopt sneller.

Als zich incidenten voordoen kan dit ook voor de werkgever nadelige gevolgen hebben, zoals:

- uitval en ziekteverzuim;
- verslechterde werksfeer;
- verminderde productiviteit;
- imagoschade aan het bedrijf.

Interne en externe ongewenste omgangsvormen

Binnen een bedrijf (een de maatregelen) maken we onderscheid tussen interne en externe ongewenste omgangsvormen:

1. Interne ongewenste omgangsvormen verwijzen naar een dader binnen de eigen organisatie (bijvoorbeeld een collega of leidinggevende).
2. Bij externe ongewenste omgangsvormen gaat het om een dader die extern is aan de organisatie (bijvoorbeeld klanten, bezoekers of leveranciers). De inventarisatiemethoden en maatregelen kunnen voor deze twee vormen verschillend zijn.

Meer informatie

- Op www.arboportaal.nl - van het **ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)**, staat onder andere informatie over psychosociale arbeidsbelasting, met aandacht voor agressie, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie.
- Op de website van **Arbokennisnet** staan dossiers over agressie en geweld, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie.
- **De Inspectie SZW** heeft digitale folders uitgebracht over ongewenste omgangsvormen, agressie, geweld en discriminatie op de werkvloer.

2. Inventarisatie

De werkgever is op grond van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat erop gericht is medewerkers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting, waaronder ongewenste omgangsvormen. De daaraan verbonden risico's voor de medewerker moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

Als uit de RI&E blijkt dat ongewenste omgangsvormen een knelpunt zijn in het bedrijf of afdeling, breng dan met een verdiepend onderzoek op elk onderdeel van ongewenste omgangsvormen in kaart waar, hoe en hoe vaak het voorkomt. Onderzoek ook welke functiegroepen in welke situaties

met name worden blootgesteld. Onderzoek kan zowel kwantitatief als kwalitatief.

Kwantitatief onderzoek

In Nederland maakt men meestal gebruik van Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA). Dit gevalideerde instrument meet werkdruk, werkstress en werkbeleving.

Er is een aparte vragenlijst voor lichamelijke agressie, serieuze bedreiging en lastig gedrag. Er wordt in kaart gebracht bij hoeveel mensen dit voorgekomen is en hoe vaak en wat voor soort daders zich hieraan schuldig hebben gemaakt. Als mogelijke gevolgen voor het slachtoffer wordt onderscheid gemaakt tussen lichte en zware verwondingen en verminderd functioneren in het werk.

Kwalitatief onderzoek

Uit gesprekken met de vertrouwenspersoon en andere arboprofessionals kunnen signalen komen over agressie en geweld in de organisaties. Ook het management kan hierover signalen krijgen via persoonlijke ontwikkelingsgesprekken en functioneringsgesprekken. Op basis hiervan kunnen (half) gestructureerde interviews worden afgenomen onder werknemers van de bedrijfsonderdelen waar de signalen vandaan komen of in de gehele organisatie. Het management kan hier vervolgens aan de hand van adviezen van professionals het beleid op afstemmen.

Leg de resultaten daarvan vast in de RI&E en neem in het plan van aanpak op welke maatregelen moeten worden genomen. Na uitvoering van de geplande maatregelen is het zaak om jaarlijks te evalueren en waar nodig de aanpak bij te stellen.

Inspectie SZW heeft digitale zelfinspectie-instrumenten opgesteld, waarmee kan worden nagegaan of het bedrijf voldoet aan de wettelijke verplichtingen rondom ongewenste omgangsvormen:

- ‘Pesten, discriminatie en seksuele intimidatie’
- ‘Agressie en geweld door derden’

Na het invullen volgen automatisch enkele aanbevelingen voor verbetermaatregelen, die op de eigen situatie zijn toegesneden.

3. Oplossingen

Oplossingen conform de arbeidshygiënische strategie

Werkgevers moeten volgens de zogenaamde arbeidshygiënische strategie de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen. De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van maatregelen om risico's te beheersen. Hierbij wordt steeds eerst 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:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen (**voorkomen**). Voorbeeld: Inventariseer de risico's die verband houden met ongewenst gedrag en tref maatregelen om ongewenst gedrag te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken. Maak ongewenst gedrag bespreekbaar.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen (**beperken**). Voorbeeld: maak melding van en registreer ongewenst gedrag en richt hiervoor een procedure in.
- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen (**minimaliseren**). Voorbeeld: zorg dat medewerkers terecht kunnen bij een vertrouwenspersoon of hulpverlener voor ongewenst gedrag.

Redelijkerwijsprincipe

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 redelijkerwijsprincipe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

De oplossingen die deze Arbocatalogus biedt voor de aanpak van ongewenste omgangsvormen richten zich op aanpassingen in de organisatie en op maatregelen op individueel niveau.

Aanpassingen in de organisatie (algemeen)

Voorlichting aan medewerkers

Een werkgever is wettelijk verplicht voorlichting over ongewenste omgangsvormen te verzorgen, als blijkt dat er risico's op dat terrein in het bedrijf aanwezig zijn.

Dat blijkt bijvoorbeeld uit de RI&E, het medewerkers-tevredenheidsonderzoek of uit een analyse van het ziekteverzuim. Goede voorlichting gaat specifiek in op de situatie van de medewerker.

Aan bod komt o.a.:

- hoe medewerkers ongewenste omgangsvormen kunnen herkennen;
- wat de gevolgen ervan kunnen zijn;
- hoe medewerkers met diverse vormen van ongewenste omgangsvormen om kunnen gaan
- welke maatregelen zijn genomen.

Bepaal op grond van de RI&E hoe en hoe vaak en aan welke medewerkers voorlichting over ongewenste omgangsvormen gegeven moet worden. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar leidinggevendenden, zodat ze op hun afdeling vroegtijdig ongewenst gedrag kunnen herkennen en weten hoe en wanneer in te grijpen.

Houd bij welke medewerkers voorlichting hebben gekregen. Ook nieuwe medewerkers moeten deze voorlichting zo snel mogelijk krijgen. De voorlichting moet worden bijgehouden en regelmatig herhaald. Zo blijft de kennis van medewerkers op peil, ook bij nieuwe situaties en ontwikkelingen.

Periodiek werkoverleg

Door het beleid tegen ongewenste omgangsvormen regelmatig met medewerkers te bespreken houdt je zicht op de risico's, incidenten en effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen.

Je kunt het onderwerp met enige regelmaat agenderen tijdens het werk- of teamoverleg. Een goede aanleiding om dit te doen is wanneer er bijvoorbeeld sprake is geweest van een agressie-incident. Je kunt dan over mogelijke oplossingen spreken.

Nazorg

Een incident kan op korte of lange termijn leiden tot lichamelijke en psychische schade bij het slachtoffer. Daarom is adequate opvang en nazorg in bepaalde gevallen nodig. De kaders voor opvang en nazorg zijn:

- de werkgever zorgt voor de mogelijkheid tot doorverwijzing naar geprofessionaliseerde traumaopvang;
- de nazorg moet binnen 72 uur nadat het incident heeft plaatsgevonden starten;
- als de medewerker in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van de nazorg herhaalt de werkgever het aanbod na twee weken;
- de leidinggevende of vertrouwenspersoon maakt zo mogelijk afspraken over de werkwijze waarop het contact tussen slachtoffer en dader hersteld of hervat wordt en wie dat begeleidt.

Leg vast wat de procedure is voor opvang en nazorg na een incident. Hierin staat wanneer, hoe en bij wie een medewerker of leidinggevendenden opvang en nazorg kan inschakelen. Zorg dat medewerkers en leidinggevendenden herhaaldelijk op deze regeling worden gewezen.

Aanpassingen in de organisatie bij interne ongewenste omgangsvormen

Interne gedragsregels

Stel gedragsregels op over onderlinge communicatie en omgang binnen het bedrijf. Het gaat hierbij om de (on)gewenste omgangsvormen tussen de medewerkers onderling. Geef daarbij ook aan welke regelingen het bedrijf op dit gebied heeft.

Betrek vooral ook de medewerkers bij het opstellen van de regels en benoem ook de belangrijke voorbeeldfunctie van het hoogste management en de leidinggevendenden.

Zo zorg je ervoor dat ieder binnen het bedrijf weet:

- wanneer er sprake is van ongewenste omgangsvormen en wat in het bedrijf al dan niet acceptabel is;
- hoe iemand zich kan wenden tot een vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie;
- welke maatregelen er volgen als een medewerker zich schuldig maakt aan ongewenste omgangsvormen.

Vertrouwenspersoon

Werknemers kunnen op hun werk geconfronteerd worden met vormen van ongewenst gedrag, zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie. Een vertrouwenspersoon heeft als centrale taak om een medewerker te ondersteunen als deze te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen.

Afhankelijk van de wens van de betrokken medewerker kan de vertrouwenspersoon een luisterend oor bieden, advies geven over de aanpak van het probleem, bemiddelen tussen de betrokken partijen, de medewerker begeleiden bij het indienen van een officiële klacht et cetera. De vertrouwenspersoon moet makkelijk benaderbaar zijn, onafhankelijk en deskundig.

Benoem je iemand uit uw eigen organisatie tot vertrouwenspersoon? Zorg er dan voor dat diegene echt onafhankelijk is. Voor iedereen moet duidelijk zijn wie de vertrouwenspersoon is, hoe die is te bereiken en hoe een werknemer een klacht kan indienen.

Als werkgever kun je met instemming van de ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT) een of meer vertrouwenspersonen aanwijzen. De vertrouwenspersoon geeft jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van de bij haar/hem gemelde incidenten aan directie en OR/PVT. Laat medewerkers regelmatig weten hoe en in welke gevallen zij de vertrouwenspersonen kunnen benaderen.

Aanstellen vertrouwenspersoon

Bedrijven kunnen, in overleg met de ondernemingsraad, kiezen voor een interne of externe vertrouwenspersoon:

- buiten het bedrijf: bijvoorbeeld via de arbo-dienstverlener of brancheorganisatie;
- binnen het bedrijf: een eigen medewerker die opgeleid wordt tot vertrouwenspersoon of speciaal hiervoor is aangesteld (vooral bij grote organisaties). Er bestaan 2-, 3- en 5-daagse opleidingen die gecertificeerd zijn door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV).
- Het TNO heeft een wegwijzer Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen. Dit is een praktische handleiding over de rol van vertrouwenspersonen bij het tegengaan van ongewenst gedrag op de werkvloer.

TIPS

- Afhankelijk van de samenstelling van het personeelsbestand kun je ervoor kiezen om meerdere vertrouwenspersonen aan te stellen. Hierbij kan gelet worden op geslacht, leeftijd of afkomst, zodat het slachtoffer terecht kan bij iemand waarbij hij zich het best op zijn gemak voelt.
- Zorg ervoor dat de vertrouwenspersoon het bedrijf goed kent en gemakkelijk toegankelijk is voor de werknemers.
- Geeft de vertrouwenspersoon voor gesprekken een kamer of ruimte die afgesloten kan worden.
- Naast het aanstellen van een vertrouwenspersoon is het van belang dat een bedrijf een duidelijk beleid heeft tegen ongewenst gedrag en zelf het goede voorbeeld geeft. Voorkomen blijft immers beter dan genezen.

Het is niet verstandig om een bedrijfsmaatschappelijk werker of personeelsfunctionaris, naast de reguliere taak, aan te stellen als vertrouwenspersoon. Dit kan conflicten in de reguliere taken tot gevolg hebben.

De vertrouwenspersoon moet makkelijk benaderbaar zijn, onafhankelijk en deskundig. Benoem je iemand uit uw eigen organisatie tot vertrouwenspersoon? Zorg er dan voor dat diegene echt onafhankelijk is. Als de organisatie een ondernemingsraad heeft, moet die instemmen met de benoeming van de vertrouwenspersoon. Voor iedereen moet duidelijk zijn wie de vertrouwenspersoon is, hoe die is te bereiken en hoe een werknemer een klacht kan indienen.

Zie de bijlage 2 op pagina 22 + 23 voor het takenpakket en het competentieprofiel van de vertrouwenspersoon.

Klachtenregeling

In een klachtenregeling wordt beschreven hoe een medewerker een klacht kan indienen na een voorval met ongewenste omgangsvormen tussen collega's onderling. Centraal in de klachtenregeling staat de Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen. Na overleg met de vertrouwenspersoon kan een klacht voorgelegd worden aan deze klachtencommissie die onderzoekt de klacht door de betrokkenen te horen en bepaalt of deze gegrond is. Op grond hiervan zal de klachtencommissie de directie een onderbouwd advies geven over de te nemen vervolgstappen.

De vertrouwenspersoon kan ondersteunen bij het op papier zetten van een klacht en bij de hoorzittingen van de klachtencommissie. Ook zonder tussenkomst van de vertrouwenspersoon kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. In de regeling staat ook de werkwijze van deze klachtencommissie beschreven. De klachtenregeling valt onder het instemmingsrecht van de OR of PVT.

Zorg dat de klachtenregeling voor medewerkers eenvoudig is te vinden, bijvoorbeeld op intranet of in een personeelsgids. En wijs medewerkers herhaaldelijk op het bestaan van de klachtenregeling.

Zie de bijlage 3 op pagina 24 voor meer informatie over de klachtencommissie.



Er zijn verschillende manieren om een klachtencommissie op te zetten:

- je kunt een interne klachtencommissie samenstellen en opleiden;
- of kiezen voor een deskundige externe klachtencommissie.

Aanpassingen in de organisatie bij externe ongewenste omgangsvormen

Huisregels voor derden

In de huisregels staat wat de algemeen geldende gedragsregels voor derden, zoals klanten, leveranciers en bezoekers zijn. Huisregels beschrijven welk gedrag wel of niet geaccepteerd wordt en welke stappen worden ondernomen als derden zich schuldig maken aan ongewenste omgangsvormen. De huisregels moeten bij leidinggevend en medewerkers bekend zijn.

In het huisreglement wordt beschreven:

- wat wel en niet toegestaan is in het bedrijf op het gebied van agressie en geweld en andere ongewenste omgangsvormen;
- hoe medewerkers moeten omgaan met klanten en andere derden die agressief zijn of ander ongewenst gedrag vertonen;
- hoe en aan wie een incident gemeld dient te worden;
- hoe de opvang en nazorg wordt geregeld;
- hoe om wordt gegaan met de dader en wanneer aangifte wordt gedaan.

Inrichting werkplek

Een bedrijf moet zorgen voor een zo veilige mogelijk werkplek voor de medewerkers. Wanneer bekend is dat bepaalde werkzaamheden een verhoogd risico op agressief of gewelddadig gedrag met zich meebrengen, wordt hier bij deze werkplekken (indien mogelijk) rekening gehouden. Bijvoorbeeld door de kassawerkplek zo in te richten dat een winkeldief niet gemakkelijk een greep in de kassalade kan doen.

Alarmering

Met een alarmeringssysteem kunnen medewerkers gemakkelijk hulp inroepen. Zeker in situaties met een verhoogd risico of in situaties waarin men alleen werkt, kan een alarmeringssysteem uitkomst bieden. Zorg ook voor een goede alarmprocedure, die zorgt dat een alarmmelding goed wordt opgevolgd.

Afspraken over opening en sluiting bedrijf/winkel

Uit onderzoek blijkt dat bepaalde momenten op de dag risicovoller zijn als het gaat om agressie en geweld dan andere momenten. Het openen en sluiten van het bedrijf is daar een voorbeeld van, zeker als dat door één persoon gebeurt.

Maak afspraken over veiligheid bij het openen en sluiten van het bedrijf. Ook het aanpassen van de openings- en sluitingstijden aan die van andere bedrijven in de omgeving kan preventief werken.

Kassa

Als een kassa als werkplek gebruikt wordt, is het belangrijk dat als de medewerker zit, deze zich op dezelfde hoogte bevindt als de staande bezoeker. Je voorkomt hiermee dat de ander neerkijkt op de medewerker. In de praktijk blijkt dat de kans op agressie daarmee verkleind wordt.

Registratie en melden incidenten door derden

Er kan alleen een goed beeld ontstaan van de omvang en de ernst van agressie door derden wanneer het bedrijf zicht heeft op de verschillende voorvallen. Daarom is het belangrijk dat er een meldings- en registratieprocedure komt, waarbij alle incidenten, hoe klein ook, gemeld worden. Zo wordt het eenvoudiger om preventieve maatregelen te treffen. Daarnaast is van belang en herhaaldelijk aan medewerkers duidelijk te maken welke incidenten gemeld moet worden, en hoe dit moet worden gedaan. Er moet ook worden vastgelegd hoe terug-

koppeling plaatsvindt naar degene die het incident heeft gemeld en welke stappen worden gezet richting de dader. Zie als voorbeeld: **Meldingsformulier voor agressie en geweld** (zie bijlage 1 op pagina 21)

NB! Incidenten met agressie door collega's worden niet in dit register opgenomen. Als het gaat om interne agressie kan de vertrouwenspersoon jaarlijks een geanonimiseerd overzicht geven van de aard van de meldingen die zij/hij ontvangen heeft.

Aangifte doen

Maak afspraken over het doen van aangifte bij agressie en geweld. Geweld tegen medewerkers is alleen te keren als hierop adequaat wordt gereageerd. Het gedogen van dit soort gedrag leidt tot herhaling en tot imitatie van dergelijk wangedrag. De reactie is uiteraard afhankelijk van de aard van het agressieve gedrag. Bij de lichtere vormen gaat het om het direct aanspreken op het gedrag, de registratie van het incident, het (eventueel) verwijderen van dader uit de winkel of de ruimte en het waarschuwen van de politie. Bij zwaardere vormen van agressie en geweld is het wenselijk aangifte te doen en/of de schade op de dader te verhalen.

Meer over aangifte doen

Veel incidenten van agressie en geweld worden niet bij de politie gemeld of aangegeven. Deels door onwetendheid over de mogelijkheden, deels door onterechte beeldvorming met betrekking tot de effecten van aangifte doen. Het is echter van groot belang dat slachtoffers van geweld aangifte doen. Niet alleen voor de opsporing en vervolging en de uiteindelijke veroordeling van de dader, maar ook om eventuele schade op de dader te verhalen en om beter zicht te krijgen op de problematiek om dit geweld te kunnen aanpakken.

Wanneer moet je aangifte doen?

In politietermen moet een incident aangiftewaardig zijn. Dat wil zeggen, er moet sprake zijn van een overtreding van de wet (Wetboek van Strafrecht). De politie kan daar uitsluitel over geven. Er volgt altijd aangifte bij:

- een bedreiging geuit tegen de medewerker als persoon;
- fysieke agressie;
- vernieling.

Begeleiding

Bij het doen van aangifte kan een medewerker zich laten begeleiden door een vertegenwoordiger van het bedrijf of door iemand uit de eigen omgeving. Er kan ook een medewerker van Bureau Slachtofferhulp meegaan. Bij de politie kan iemand kiezen om aangifte te doen bij een mannelijke of een vrouwelijke agent.

Jaarlijkse evaluatie

Evalueer het beleid en maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen minimaal één keer per jaar. Zo beoordeel je of het beleid nog past bij de situatie in het bedrijf, en of de maatregelen effect hebben. Op grond hiervan kunnen maatregelen worden aangepast, nieuwe maatregelen worden ingevoerd of opnieuw onderzoek worden gedaan.

TIPS

Evalueren kan bijvoorbeeld op de volgende manieren:

- bespreek de effectiviteit van de maatregelen met de OR/PVT, preventiemedewerkers en/of andere inhoudelijke deskundigen;
- bespreek de effectiviteit van de maatregelen binnen de teams en laat medewerkers actief meedenken over verbeteringen van het beleid rond ongewenste omgangsvormen;
- is de evaluatie mondeling? Zorg dan wel voor een schriftelijk verslag.

Individuele maatregelen

Medewerkers kunnen leren hoe ze moeten omgaan met ongewenst gedrag en agressie door een collega, zodat zij de juiste maatregelen nemen, afhankelijk van de aard en ernst van het ongewenste gedrag.

Met onderstaande tips voor medewerkers weten ze hoe ze kunnen handelen:

- maak degene die ongewenst gedrag vertoont duidelijk dat je dat gedrag als zeer vervelend ervaart en niet accepteert;
- informeer eens bij collega's of zij ook het slachtoffer zijn van ongewenst gedrag door dezelfde persoon, samen sta je sterker;
- meld ongewenst gedrag altijd, bijvoorbeeld aan je leidinggevende, een vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts;

- de vertrouwenspersoon kan je steunen en adviseren en zo nodig helpen bij het indienen van een klacht of bij bemiddeling;
- gaat het om een collega die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag door een collega, steun dan het slachtoffer en spreek de dader aan op zijn/haar gedrag; hoe meer collega's dat doen, hoe groter de kans dat het ongewenst gedrag stopt.

4. Wet- en regelgeving

Ongewenste omgangsvormen worden in de Arbo-wet geschaard onder het begrip Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA). In de regelgeving staat centraal dat een werkgever in de RI&E de PSA-risico's onderzoekt en beoordeelt en in het plan van aanpak maatregelen opneemt om PSA te voorkomen of te beperken. Ook zal de werkgever voorlichting en onderricht moeten geven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting en over de preventieve maatregelen.

Inspectie SZW geeft aan dat de volgende aspecten deel uit moeten maken van een beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen. Daarbij geldt voor de maatregelen rond agressie en geweld dat zij alleen vereist zijn als medewerkers met deze risico's geconfronteerd (kunnen) worden. De andere punten gelden voor alle organisaties en medewerkers.

- aandacht in de RI&E voor alle ongewenste omgangsvormen;
- interne gedragsregels;
- huisregels rondom (on)gewenste omgangsvormen voor klanten, leveranciers en bezoekers ;
- voorlichting aan leidinggevenden over het herkennen en aanpakken van ongewenst gedrag;
- voorlichting aan medewerkers over ongewenst gedrag en de maatregelen daartegen
- Instructies en training voor medewerkers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld
- personele en organisatorische maatregelen tegen de risico's op agressie en geweld;
- technische en bouwkundige maatregelen tegen de risico's op agressie en geweld;
- een procedure voor de registratie van meldingen van agressie door derden;
- een goed alarmsysteem en een goede

- alarmprocedure i.v.m. agressie en geweld;
- een onafhankelijke en goed opgeleide vertrouwenspersoon;
- een klachtenregeling voor interne incidenten op het gebied van ongewenste omgangsvormen, die bekend is onder alle medewerkers;
- professionele opvang en nazorg voor slachtoffers;
- afspraken over aanpak van daders;
- minimaal één keer per jaar een evaluatie van beleid en maatregelen tegen ongewenst gedrag.

Wettelijke bepalingen:

Arbeidsomstandighedenwet, artikel 1 lid 3, onderdeel e en f:

- e. psychosociale arbeidsbelasting: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen
- f. stress: een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

Arbeidsomstandighedenwet, artikel 3 lid 2:

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

Arbeidsomstandighedenbesluit, 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.

Bijlage 1:

Meldingsformulier voor Agressie en Geweld

Meldingsformulier voor agressie & geweld, gepleegd door derden; klanten, leveranciers, bezoekers

Dit formulier dient bij alle agressie- en geweldincidenten te worden ingevuld in samenspraak met de medewerker die de melding doet. Een afschrift gaat naar het register van agressie- en geweldmeldingen in het bedrijf.

Persoonsgegevens

Naam medewerker

M V

Adres

Postcode

Soort dienstverband

Functie

Afdeling

Telefoon

Naam leidinggevende tijdens incident

Incidentgegevens

Datum incident

Tijdstip incident

Naam veroorzaker

M V

Welke relatie heeft de veroorzaker t.o.v. de meldende
medewerker (klant, leverancier, bezoeker e.d.)?

Naam getuigen

Telefoon

Doelwit agressie en geweld
(persoon/voorwerp)

I Verbale aard agressie/geweld

telefonisch

op bedrijf

elders

II Fysieke aard agressie/geweld

telefonisch

op bedrijf

elders

Opmerkingen en nadere
omschrijving

Consequenties voor betrokkene/organisatie
(schade, letsel)

Heeft de melder behoefte aan ondersteuning door vertrouwenspersoon?

Ja Nee

Heeft de melder behoefte aan traumazorg?

Ja Nee

Welke stappen gaan naar aanleiding
van deze melding gezet worden?

Hoe wordt de melder op de hoogte gehouden
van de vervolgstappen en de resultaten daarvan?

Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen

Taak vertrouwenspersonen

Tot de taak van een vertrouwenspersoon behoort onder andere:

- a. de opvang, begeleiding en ondersteuning van degene die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie);
- b. het op verzoek ondernemen van actie, bijvoorbeeld in de vorm van bemiddeling, ter voorkoming of bestrijding van ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie);
- c. het zo nodig doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties;
- d. het adviseren omtrent de mogelijkheid en wenselijkheid tot het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie);
- e. het behulpzaam zijn bij de indiening van een klacht bij de genoemde Klachtencommissie en bij de behandeling daarvan door deze Klachtencommissie;
- f. het verstrekken van inlichtingen aan zowel werkgevers als medewerkers over de mogelijkheden tot voorkoming en bestrijding van ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie);
- g. de nazorg van personen die met ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie) zijn geconfronteerd.

Instructies vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersoon dient zich aan de volgende instructies te houden:

- a. de vertrouwenspersoon zal in alle gevallen de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten met het oog op de belangen van alle betrokkenen;
- b. de vertrouwenspersoon zal alleen met toestemming van degene die zich tot hem wendt actie ondernemen.

Toegankelijkheid vertrouwenspersonen

Iedere medewerker of werkgever die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie) in een onder de cao vallende onderneming kan zich, al dan niet anoniem, om advies en hulp tot een vertrouwenspersoon wenden.

Competenties

Vertrouwenspersonen worden aangesteld of benoemd en vallen rechtstreeks onder de directie. Zij zijn onafhankelijk. Het TNO heeft een wegwijzer Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen. Dit is een praktische handleiding over de competenties en de rol van vertrouwenspersonen bij het tegengaan van ongewenst gedrag op de werkvloer. Vertrouwenspersonen werken op basis van een vastgesteld takenpakket en functieomschrijving, en zij voldoen in ieder geval aan de volgende competenties:

- academisch denkniveau;
- een relevante opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd of gaat die volgen;
- en jaarlijkse bijscholing op het gebied van ongewenst gedrag, klachtrecht, mediation, enz.;
- houdt de vakliteratuur bij.

Vertrouwenspersoon Ongewenste

Omgangsvormen

De vertrouwenspersoon is verplicht:

- tot geheimhouding. 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.

Klachtencommissie

Vanuit de Arboret is de werkgever verplicht medewerkers een veilige werkomgeving te bieden en ze zoveel mogelijk te beschermen tegen ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. De Klachtencommissie Ongewenst Gedrag is een van de pijlers van uw beleid op dit gebied. De commissieleden oordelen of de klacht over het grensoverschrijdend gedrag ontvankelijk is. Daarna volgt hoor en wederhoor, waarna de klacht al dan niet gegrond wordt verklaard. Tenslotte wordt advies uitgebracht aan bestuurders of directie van de organisatie (die overigens niet verplicht zijn om dit advies op te volgen).

Positie en aanstelling

De commissie heeft een bemiddelende en adviserende rol naar de directie. De klachtencommissie bestaat uit twee of vier personen en is samengesteld uit een gelijk aantal werkgevers- en medewerkersleden. De medewerkersleden worden door de OR aangewezen. De leden worden aangesteld voor een periode van drie jaar. De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris. De klachtencommissie bestaat tenminste uit één vrouw. In de commissie moet juridische deskundigheid en deskundigheid op het gebied van het bestrijden van ongewenste omgangsvormen aanwezig zijn.

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.

Kennis en vaardigheden

Om klachten goed af te handelen is het van belang dat in de Klachtencommissie voldoende kennis en vaardigheden op juridisch en psychosociaal/gedragkundig gebied aanwezig zijn. Benodigde kennis en vaardigheden zijn o.a.:

- inzicht in de verschillende vormen van ongewenst gedrag;
- kennis van omgangsvormen;
- kennis van de plaats en de positie van de klachtencommissie in de klachtenregeling en de organisatie;
- juridische kennis;
- inzicht in het beoordelen van klachten;
- vaardigheden in het onderzoeken van een klacht (hoor en wederhoor);
- adviesvaardig;
- zorgvuldig;
- communicatief vaardig.



Arbocatalogus retail mode, schoenen en sport

Beeldschermwerk & kantooromgeving

Binnen de retail mode, schoenen en sport wordt op uiteenlopende plaatsen beeldschermwerk verricht: op kantoor, in de verkoop en bij de planning, maar ook in de productie. Hierbij bestaat het risico op klachten aan de arm, nek en/of schouder. Kantoormedewerkers kunnen daarnaast ook hinder ondervinden van storende geluiden en een slecht binnenklimaat. Dit onderdeel behandelt de risico's van en mogelijke oplossingen voor beeldschermwerk en de kantooromgeving. De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. **Arbeidsrisico's**
2. **Inventarisatie**
3. **Oplossingen**
4. **Wet- en regelgeving**

Drie thema's zijn nader uitgewerkt:

- **Langdurig zitten**
- **De thuiswerkplek**
- **De kassawerkplek**

1. Arbeidsrisico's

Bij beeldschermwerk en de kantooromgeving gaat het om de volgende risico's:

RSI

De term RSI (Repetitive Strain Injury) wordt gebruikt voor aandoeningen aan de nek, schouder, armen, polsen of handen. Tegenwoordig gebruikt men ook wel de term KANS (klachten aan de arm, nek en/ of schouder). Omdat bij bedrijven de term RSI het meest bekend is, wordt deze in de arbocatalogus gebruikt.

RSI-klachten ontstaan als iemand regelmatig en langdurig dezelfde soort bewegingen uitvoert (repeterende bewegingen). Bij beeldschermwerk worden de repeterende bewegingen van armen en handen gecombineerd met een gebrek aan beweging in het bovenlichaam. Daardoor bewegen de nek en schouders nauwelijks. De combinatie van een statisch bovenlichaam met bewegende armen en handen vormt een specifieke risicofactor voor RSI-klachten. RSI kan onder andere tot uiting komen in pijn of ontstekingen aan de zenuwen, spieren, gewrichten en pezen. Verschijnselen als carpale tunnelsyndroom (klachten aan de pols) of epicondylitis medialis (de tennisarm) worden vaak tot RSI gerekend.

Bij beeldschermwerk zijn vijf werkgebonden factoren die RSI-klachten veroorzaken:

- **werktaken:** kunnen de verschillende taken worden verspreid over de dag en is het werk zelf in te delen?;
- **werktijden:** kan de medewerker regelmatig een pauze houden en wordt niet continu aan het beeldscherm gewerkt?;
- **werkdruk:** zijn (langdurige) pieken te vermijden en zijn er voldoende mogelijkheden?;
- **werkplek:** is de werkplek ergonomisch goed ontworpen, zodat de medewerker in een ontspannen werkhouding werkt en zijn de juiste hulpmiddelen beschikbaar?;
- **werkwijze:** worden werkzaamheden op de minst belastende manier uitgevoerd? Met een ontspannen houding en voldoende ondersteuning?

Fasen van RSI

RSI ontstaat niet direct in de meest ernstige vorm, maar ontwikkelt zich in fasen. Bij RSI worden drie fasen/stadia in klachten onderscheiden:

1. **Stijfheid, ongevoeligheid, (zenuw)tintelingen,** soms in combinatie met zeurderige of licht

stekende pijn. De klachten tijdens het werk zijn de volgende dag weer verdwenen, maar keren terug bij vergelijkbare belasting (werk).

2. **De klachten zijn niet meer de volgende dag over,** er is een bijna voortdurend zeurderige pijn, ook wanneer de belastende werkzaamheden een tijdje niet zijn uitgevoerd. Bij een langere rustperiode (b.v. een vakantie) verdwijnt de pijn (nog) wel. In alle gevallen neemt de pijn bij rust af. De pijn treedt ook 's avonds op; men wordt 's nachts soms wakker van de pijn.
3. **Constante zeurderige pijn,** vaak in combinatie met afname van kracht en minder goede spierbeheersing. Vaak is de pijn afwisselend stekend en zeurend. Bij belasting neemt de pijn toe, bij rust verdwijnt de pijn niet meer. In ernstige gevallen wordt men 's nachts regelmatig wakker van de pijn.

Hinder door het binnenklimaat

In kantooromgevingen gaan de meest klachten van medewerkers over het binnenklimaat. Met name 's zomers kan de temperatuur in kantoren sterk oplopen. Daarnaast zijn er regelmatig klachten over slecht ingeregelde klimaatinstallaties, vervuilde klimaatinstallaties of het ontbreken van mechanische ventilatie- of koelsystemen. Doorgaans nemen de klachten toe als medewerkers niet in staat zijn om zelf de temperatuur, ventilatie en zonwering in te stellen. Een slecht binnenklimaat leidt niet alleen tot hinder, maar in bepaalde gevallen ook tot luchtweg-infecties en andere ziekten.

Geluidshinder

In de lijst van belangrijkste oorzaken van hinder op kantoren staat hinderlijk geluid op de tweede plaats. Hinderlijk geluid verstoort telefoongesprekken, de communicatie met collega's én de concentratie. Veel bedrijven hebben tegenwoordig open kantoor-tuinen i.p.v. afgescheiden kamer. Door de open structuur neemt de geluidshinder toe.

Werkruimte

Voor kantoorwerkzaamheden geldt dat het netto vloeroppervlak niet te klein mag zijn. Deels is dat nodig vanwege de veiligheid: de looppaden naar de werkplekken mogen niet te smal zijn. Daarnaast is er ruimte nodig om de werkplekken op voldoende afstand van elkaar te plaatsen, en van ramen, luchtroosters en dergelijke. Daarom zijn er voor het vloeroppervlak van werkplekken minimumnormen vastgelegd. Zie pagina 33.

Mogelijke gevolgen

Medewerkers die beeldschermwerk verrichten lopen het risico op klachten aan de arm, nek en/of schouder. Kantoormedewerkers kunnen daarnaast ook hinder ondervinden van storende geluiden en een slecht binnenklimaat. Dat kan op den duur leiden tot verzuim en – in een eerder stadium – tot prestatieverlies en fouten.

2. Inventarisatie

De werkgever is op grond van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat specifiek aandacht besteed aan beeldschermwerkplekken, met name aan de gevaren voor het gezichtsvermogen en die van de fysieke en psychische belasting door het verrichten van beeldschermwerk. De daaraan verbonden risico's voor de medewerker moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

Neem in het plan van aanpak op welke maatregelen moeten worden genomen. Na uitvoering van de geplande maatregelen is het zaak om jaarlijks te evalueren en waar nodig de aanpak bij te stellen. Op grond daarvan moet de werkgever doeltreffende maatregelen nemen.

Meetinstrumenten

Er zijn verschillende methodes om de praktijk-situatie te beoordelen. Ze zijn op verschillende functies in het bedrijf gericht. De één gaat daarbij dieper in op het onderwerp dan de ander.

- Met de checklist Beeldschermwerk kun je signaleren of er risicofactoren voor RSI binnen het bureau aanwezig zijn. Er is een versie voor medewerkers en een voor leidinggevenden (afkomstig uit de arbocatalogus voor architecten, en goed van toepassing op de retail).
<https://www.sfa-architecten.nl/arbocatalogus/onderwerpen/beeldschermwerk/maatregelen/meten-van-rsi/>
- Vragenlijst beoordeling van het beleid inzake beeldschermwerk en RSI. <https://www.sfa-architecten.nl/wp-content/uploads/2019/06/Checklijst-beeldschermwerk-medewerker.pdf>

- Op diverse websites zijn instructies te vinden voor het instellen van de werkplek, bijvoorbeeld bij de Ergonomie Specialist. www.ergonomiespecialist.nl/ergonomie/instructie-instellen-werkplek/
- Op de site van Ergonomique staat een handige test om de persoonlijke werkplek te beoordelen en analyseren. www.deoptimale-werkplek.nl
- Om de gevolgen van beeldschermwerk te meten in een PAGO/PMO (Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek/Preventief Medisch Onderzoek) kan ook een vragenlijst voor beeldschermwerk worden gebruikt.

3. Oplossingen

Oplossingen conform de arbeids-hygiënische strategie

Werkgevers moeten volgens de zogenaamde arbeidshygiënische strategie de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen.

De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van maatregelen om arbeidsrisico's te beheersen. Hierbij wordt steeds eerst 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:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen (**voorkomen**). Voorbeeld: zorg ervoor dat medewerkers niet meer dan vijf à zes uur per dag en niet langer dan een à twee uur onafgebroken aan de computer werken.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen (**beperken**). Voorbeeld: de werkgever dient te zorgen voor goed meubilair en een ergonomische instelling van de beeldschermwerkplek.
- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen (**minimaliseren**). Voorbeeld: zorg dat er ergonomisch met een computer gewerkt kan worden.
- **Persoonlijke beschermingsmiddelen:** als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: geef de medewerker een beeldschermbril.

Redelijkerwijsprincipe

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 redelijkerwijsprincipe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

Maximaal uren beeldschermwerk

Beperk het aantal uren dat medewerkers achtereen aan beeldschermwerk verrichten. Beperk ook het aantal uren beeldschermwerk per dag. Langdurig aan een beeldscherm werken leidt tot vermindering van de doorbloeding in armen, handen en vingers. Dit is, in combinatie met andere factoren, een belangrijke oorzaak van het ontstaan van RSI-klachten.

Door het werken achter een beeldscherm af te wisselen met andere taken kan de doorbloeding verbeteren en vermindert de kans op RSI-klachten. Let erop dat medewerkers niet meer dan vijf à zes uur per dag en niet langer dan een à twee uur onafgebroken aan de computer werken.

TIPS

VOOR MEDEWERKERS

Dit kunnen medewerkers zelf doen om voor afwisseling te zorgen:

- zorg voor afwisseling met andere taken;
- mail niet alleen collega's, maar bel eens of loop naar ze toe;
- ga zelf koffie halen;
- ga zelf kopieën maken en prints halen.

Creëer een sfeer waarin leidinggevenden en collega's zich vrij voelen om medewerkers die te weinig afwisselen, aan te spreken op hun gedrag. Dat kan door voorlichting te geven en door hier op te letten.

Functies met afwisseling

Zorg voor afwisseling in het werk, dat kan op de lange termijn gezondheidsklachten als RSI voorkomen. De functie van de medewerker die beeldschermwerk verricht, moet daarom voldoende variatie bieden. Dat geldt zowel voor de taken als moeilijkheidsgraad ervan. Dit kan al worden bereikt door het doen van zaken als telefoneren, archiveren, naar de printer lopen etc. Ook is het gunstig als de medewerker zelfstandig zaken kan regelen en er voldoende communicatiemogelijkheden zijn.

Bespreek in het werkoverleg wat de mogelijkheden zijn om binnen de afdeling of in overleg met andere afdelingen zo veel mogelijk afwisseling in functies toe te passen. Kijk of het bijvoorbeeld mogelijk is medewerkers meer verantwoordelijkheid te geven. Bij een goede taakverdeling is het werk gelijkmatig verdeeld over de medewerkers. Dit geldt zowel voor de hoeveelheid werk en de moeilijkheidsgraad van het werk als voor de afwisseling van taken.

Meer regelmogelijkheden

Geef medewerkers voldoende zelfstandigheid bij het bepalen van de werkvolgorde, de werkmethode, het werktempo en de mogelijkheden tot het voeren van overleg met bijvoorbeeld andere afdelingen en klanten. Als medewerkers meer regelmogelijkheden krijgen, heeft dat een gunstig effect:

- hogere werkdruk leidt minder snel tot vermoeidheids- en gezondheidsklachten;
- er zijn meer mogelijkheden om taken af te wisselen, waardoor de kans op RSI-klachten afneemt;
- een medewerker is beter in staat zijn eigen problemen op te lossen, wat vaak motiverend werkt;
- een medewerker is beter in staat om beeldschermwerk waar mogelijk af te wisselen met andersoortig taken of pauzes.

Beperken overlast van printers en kopieermachines

Plaats printers en kopieermachines zoveel mogelijk buiten de werkplek. Sommige machines stoten stof, warmte en dampen uit. Deze kunnen met name bij kantoormachines die veel productie leveren ongezond zijn. Uitstoot kan worden beperkt door:

- het gebruik van inkjetprinters en thermische printers, die geven nauwelijks uitstoot;
- goed onderhoud;
- zet printers en kopieerapparaten met een productie van meer dan 5000 vel A4 per maand niet op de werkplek, maar op de gang of in een pantry etc.;
- printers en kopieerapparaten met een productie van meer dan 50.000 vel A4 per maand moeten worden voorzien van bronafzuiging die de uitgestoten lucht direct naar buiten afvoert.

Helderheidswering

Invallend daglicht is zeer hinderlijk in kantoorruimten waar met beeldschermen wordt gewerkt. Daarom moeten medewerkers invallend daglicht kunnen dempen met instelbare helderheidswering, zoals

rolgordijnen, lamellen of jaloezieën. Zelfs bij ramen waar niet direct de zon op staat (dus ook in het geval van gevels op het noorden).

Ergonomische flexwerkplek

De flexwerkplek moet zo zijn ingericht dat verschillende medewerkers er op een verantwoorde manier aan kunnen werken. Deze werkplek dient ergonomisch verantwoord te zijn. Dat betekent dat medewerkers hun werkplek telkens opnieuw moeten kunnen instellen. Dat houdt onder andere in:

- een eenvoudig in hoogte verstelbare werktafel, een eenvoudig in hoogte verstelbare monitorstandaard en een instelbare ergonomische stoel;
- elke flexwerker heeft in de buurt van de werkplek een opbergmogelijkheid voor documenten en persoonlijke spullen; een alternatief is dat elke flexwerker een verrijdbare of draagbare opbergmogelijkheid (trolley of flexkoffer) heeft;
- voor alle flexplekken geldt een 'clean desk policy'; medewerkers mogen op een flexwerkplek niets achterlaten;
- medewerkers moeten voldoende geïnformeerd worden over het gebruik van flexwerkplekken.

Ergonomische werkplek met groot beeldscherm

Let op de kijkafstand en de letterhoogte bij extra grote beeldschermen. Steeds vaker worden extra grote beeldschermen gebruikt om meerdere documenten naast elkaar te openen of om gedetailleerde tekeningen in hun geheel te kunnen tonen.

Een goede kijkafstand houdt in:

- het beeldscherm moet niet te dicht bij de medewerker staan; de details en letters op het beeldscherm moeten echter wel goed leesbaar zijn;
- de minimumafstand tussen het oog en een beeldscherm (van 17 inch of groter) is 70 cm, vanwege het noodzakelijke overzicht. Een grotere kijkafstand is voor medewerkers met leesbrillen weer lastig;
- de letterhoogte (van een hoofdletter) bedraagt 1/250-ste van de kijkafstand. Als de kijkafstand 70 cm is, moet een hoofdletter dus minimaal 2,8 mm hoog zijn.

Ergonomische werkplek

Een werkplek die kan worden aangepast aan de individuele lichaamsmaten, kan de kans op RSI-klachten verminderen. Een ergonomisch ingerichte werkplek zorgt voor een goede lichaamshouding.

Het meubilair en de hulpmiddelen zijn aangepast aan de individuele behoeften, de lichaamsmaten en de werkzaamheden van de medewerker. De ergonomisch ingerichte beeldschermwerkplek bestaat uit een aantal componenten, die aan verschillende eisen moeten voldoen:

> een ergonomische kantoorstoel

De ergonomische kantoorstoel voldoet aan NEN-EN 1335 (Kantoormeubelen, kantoorstoelen, afmetingen, bepaling van de afmetingen). De belangrijkste aspecten zijn:

- de zithoogte is verstelbaar van 41 cm tot 53 cm (tot 55 cm is wenselijk); de zitting is vlak, minimaal 40 cm breed en 44 cm diep (tot 48 cm is wenselijk) 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 cm 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 cm en 23 cm boven de zitting (tot 25 cm is wenselijk);
- de armsteun heeft een verstelbare hoogte van 20 cm tot 30 cm (tot 33 cm is wenselijk) en is minimaal 5 cm breed en 20 cm lang;
- de afstand tussen de armsteunen is instelbaar tussen 36 en 52 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 draaisas en de vloer is minimaal 2 cm;
- de stoel is veilig en stabiel en heeft geen scherpe of uitstekende delen.

> een ergonomische kantoortafel

De ergonomische kantoortafel voldoet aan NEN-EN 527 (Kantoormeubelen, werktafels en -bureaus, afmetingen). De belangrijkste aspecten zijn:

- het werkblad is minimaal 120 cm breed x 80 cm diep;
- de hoogte is eenvoudig instelbaar tussen

62 cm en 85 cm;

- het bovenblad is licht van kleur, maar niet wit, krasvast en mat (niet spiegelend);
- er is voldoende beenruimte; tenminste 65 cm diep en 60 cm breed. Bij de voeten is de vrije ruimte minstens 80 cm diep;
- het tafelblad is inclusief de draagconstructie aan de voorzijde niet dikker dan 5 cm;
- een goed functionerend beeldscherm;
- het beeldscherm is draaibaar, kantelbaar en in hoogte verstelbaar en groot genoeg om de informatie die tegelijk moeten worden bekeken, in één keer af te beelden;
- een goed functionerend toetsenbord;
- een standaardmuis;
- een voetensteunvlak (als de medewerker daar om vraagt);
- de voetsteun is ten minste 30 x 40 cm groot, de hoogte en hellingshoek zijn instelbaar.
- een passende, instelbare documenthouder documenthouder (als de medewerker met documenten werkt).

TIPS

Praktische tips bij de inrichting en instelling van de werkplek:

- Laat een ergonomo, arboadviseur of preventie-medewerker individuele voorlichting geven over de verstelmogelijkheden en het gebruik van de werkplek;
- zorg dat medewerkers de werkplek opnieuw instellen zodra er iets verandert (bijvoorbeeld als de plek wordt gebruikt door een collega of als er nieuwe componenten zijn aangeschaft);
- roep bij vragen of klachten over de instelling van de werkplek hulp in van een deskundige;
- neem bij bestrijding van RSI-klachten niet alleen de inrichting van de werkplek, maar ook altijd de andere werkgebonden oorzaken van RSI in beschouwing.

Ergonomische werkplek voor de laptop

Een medewerker die aan een laptop werkt, moet zijn/haar schouders aanspannen om het toetsenbord goed te bedienen, zich extra inspannen om met een touchpad de cursor te verplaatsen en zijn/haar nek sterk buigen om goed op het beeldscherm te kunnen kijken. Zo kan werken aan een laptop al binnen enkele uren leiden tot lichamelijke klachten. Op den duur kan RSI ontstaan.

Om op een gezonde manier een geruime tijd met een laptop te werken, zijn extra hulpmiddelen nodig

om de werkhouding te verbeteren. Deze zijn zeker nodig als meer dan twee uur per dag - op kantoor of thuis - met de laptopcomputer wordt gewerkt.

Hulpmiddelen zijn:

- een dockingstation dat is verbonden met een beeldscherm, een toetsenbord en een muis;
- of een laptopstandaard die het scherm op de juiste hoogte plaatst, en een los aan te sluiten toetsenbord en muis.

Gebruik functietoetsen

Overbelasting door het veelvuldig gebruik van de muis kan worden verminderd door de functietoetsen (ofwel sneltoetsen) op het toetsenbord meer te gebruiken. Het gebruik van functietoetsen is dynamischer dan dat van de muis en vermindert daardoor de langdurige statische belasting van schouders en armen. Omdat deze belasting een belangrijke oorzaak van RSI is, kan gebruik van functietoetsen gezondheidsklachten voorkomen.

Medewerkers kunnen op verschillende manieren leren om de functietoetsen vaker te gebruiken:

- **lijst met de meest gebruikte functietoetsen:** deze zijn online te vinden (bijvoorbeeld via www.sneltoetsen.com);
- **software:** het programma maakt het mogelijk alle taken op de computer via het toetsenbord uit te voeren. De gebruiker kan zelf sneltoetsen aanmaken en gebruikmaken van de standaard ingebouwde sneltoetsen;
- **workshops:** er zijn verschillende workshops om sneltoetsen te leren gebruiken, van presentaties van één uur tot en met complete trainingen.

Muispen of ergonomische muis

Bij beeldschermwerk wordt veel met een muis gewerkt. Een ander type muis, zoals bijvoorbeeld de muispen, kan soms tot vermindering van klachten leiden. Geeft een muispen aan medewerkers met lichte, beginnende klachten, of -vanuit preventief oogpunt- aan elke medewerker die langdurig achter de computer werkt. Dit geldt ook voor andere ergonomische muizen.

TIP

Neem bij bestrijding van RSI-klachten niet alleen de inrichting van de werkplek, maar ook altijd de andere werkgebonden oorzaken van RSI in beschouwing.

Pauseren

Bij langdurig beeldschermwerk is geregeld pauzeren nodig. Langdurig aan een beeldscherm werken leidt tot vermindering van de doorbloeding in armen, handen en vingers. Dit is, in combinatie met andere factoren, een belangrijke oorzaak van het ontstaan van RSI-klachten. Met korte pauzes kan de doorbloeding verbeteren en vermindert de kans op RSI-klachten.

TIPS

Hoe intensiever het beeldschermwerk, hoe beter het is om op gezette tijden korte pauzes te houden. Een richtlijn is:

- enkele minuten rust op elk halfuur werk (bij hoge intensiteit, zoals gegevensinvoer);
- vijf minuten rust op elk uur beeldschermwerk (bij gemiddelde intensiteit);
- tien tot vijftien minuten rust op elke twee uur werk (bij relatief lage intensiteit, waarbij er al enige afwisseling is met andere taken).

RSI-voorlichting op de werkplek

Gerichte voorlichting kan RSI-risico's verminderen. Een ergonomisch ingerichte beeldschermwerkplek is een belangrijke voorwaarde voor gezond werken. Maar medewerkers moeten die werkplek ook op de juiste manier gebruiken. Door voorlichting en training kunnen zij leren hoe ze het meubilair en alle hulpmiddelen kunnen instellen en gebruiken.

Ook moeten ze leren waarom dat noodzakelijk is. Bovendien dienen medewerkers gewezen te worden op de andere oorzaken van RSI; namelijk werktijden, werkdruk, werkwijze en werktaken. Goede voorlichting voldoet aan de volgende criteria:

- voorlichting is afgestemd op de specifieke omstandigheden van de betrokken medewerkers;
- voorlichting wordt regelmatig herhaald;
- medewerkers hebben een eigen inbreng en kunnen oefenen;
- voorlichting wordt geëvalueerd.

TIPS

Hulp nodig bij het instellen van de werkplek?

- Op diverse websites zijn instructies te vinden voor het instellen van de werkplek, bijvoorbeeld: Ergonomie Specialist en SFA (Stichting Fonds Architectenbureau).
- Er worden ook workshops en trainingen gegeven, deze zijn online te vinden.

Verbeteren binnenklimaat

In een kantooromgeving hoort het binnenklimaat optimaal te zijn: niet te warm en niet te koud, en met goede luchtverversing. Dat komt op het volgende neer:

- **luchttemperatuur:** 's zomers onder 26°C en 's winters boven de 20°C;
- **tocht:** 's winters zijn lichtsnelheden kleiner dan 0,15 m/s en 's zomers kleiner dan 0,25 m/s;
- **luchtvochtigheid:** tussen de 30 en 70%;
- **luchtverversing:** de minimaal benodigde luchtverversing per persoon is 30 m³/uur en streefwaarde is minimaal 35 m³/uur.



Een algemene tip voor het verbeteren van het binnenklimaat: zorg ervoor dat medewerkers op hun werkkamer zelf de verwarming, ventilatie en zonnewering kunnen regelen.

Als het koud is:

- zorg voor voldoende verwarming, gebouw-isolatie, kierdichting en dubbel glas;
- voeg zo nodig mobiele verwarmingselementen toe;
- plaats geen werkplekken bij grote ramen;
- verwijder koudebruggen (een zwakke plek in de isolatie) in de muren;
- breng een luchtgordijn aan op werkplekken in de buurt van regelmatig openstaande buitendeuren.

Als het warm is:

- gebruik zonwering;
- plaats ventilatoren of mobiele airconditioners;
- schakel overbodige verlichting en apparatuur uit;
- laat de ventilatie 's nachts aan staan;
- maak platte daken nat ter koeling;
- zorg voor verkoelende dranken;
- laat medewerkers (extra) pauzeren in ruimtes met een behaaglijke temperatuur;
- voer zo nodig een tropenrooster in.

Oplossingen voor een goede luchtkwaliteit:

- als er geen natuurlijke ventilatie mogelijk is, zorg dan voor goede mechanische ventilatie;
- inspecteer en reinig minimaal jaarlijks de ventilatiesystemen en de vervang filters;
- zorg voor goede afzuiging van de rookruimtes en plaats waar nodig kopieermachines en printers buiten de werkrumtes.

Verminder de geluidshinder

Een lawaaierig kantoor is voor niemand prettig. Daarom moet het geluid zoveel mogelijk worden teruggedrongen.

Geluidsreductie kan op verschillende manieren, onder andere door:

- lawaai producerende apparaten buiten het kantoor te plaatsen;
- minder mensen in een kantoorruimte te laten werken;
- kantoorvertrekken te isoleren of door het geluid in de kantoorvertrekken te dempen (absorberen). De absorptie kan worden verbeterd door zachte materialen te gebruiken op de vloer, aan de wanden en aan het plafond (bijvoorbeeld akoestische plafondtegels). Met absorptiemaatregelen in een kantoorvertrek kan het geluidsniveau met maximaal 5 dB (A) omlaag worden gebracht.

Maximaal geluidsniveau

De maximaal toegestane niveaus voor hinderlijk geluid zijn afhankelijk van het soort kantoorwerk:

Mate van concentratie in de functie	Maximaal geluidsniveau
Geen	80 dB (A)
Gering	75 dB (A)
Gemiddeld	55 dB (A)
Hoog	35 dB (A)

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

TIPS

Manieren om het geluidsniveau te beperken:

- gebruik van headsets voor medewerkers die veel moeten telefoneren;
- gebruik van concentratieruimtes voor medewerkers die geconcentreerd moeten werken;
- aparte ruimtes om te telefoneren en overleggen.

Adequate kantoorverlichting

Bij de keuze voor een juiste kantoorverlichting gaat het zowel om de verlichtingssterkte als om het type verlichting. De aanbevolen verlichtingssterkte in een kantoorruimte is 500 lux. Bij specifieke taken kan een hogere sterkte vereist zijn (raadpleeg hiervoor NEN-EN 12646). De meest wenselijke verlichting is een combinatie van direct en indirect licht.

TIPS

Met deze praktische maatregelen kan het licht optimaal worden ingesteld:

- gebruik energiezuinige verlichting, aangezien deze verlichting ook minder hinderlijke warmte produceert;
- op de werkplek kan, bijvoorbeeld bij indirecte verlichting, het lichtniveau worden aangevuld met licht van een werkpleklamp. Een goede werkpleklamp heeft de volgende kenmerken:
 - is goed verstelbaar;
 - is energiezuinig (bijvoorbeeld PL-verlichting);
 - verblindt niet door inkijk;
 - spiegelt niet op het beeldscherm;
 - is niet in het gezichtsveld van de medewerkers geplaatst;
 - verlicht het werkvlak gelijkmatig (geen halogeenverlichting of spotlight).
- als grote beeldschermen worden gebruikt met lijnen en kleuren (bijvoorbeeld bij tekenwerk) is het belangrijk om spiegelingshinder te voorkomen door indirecte verlichting toe te passen;
- bij de keuze van het type lamp spelen onder meer een rol:
 - de kleurtemperatuur (geeft aan hoe ‘warm’ of ‘koud’ het licht is);
 - de kleurweergave-index (drukt uit hoe natuurgetrouw kleuren eruitzien onder het betreffende licht);
- kantoormedewerkers geven de voorkeur aan ‘gelig’ (warm) licht met een hoge kleurweergave-index;
- de kleurtemperatuur en kleurweergave-index van lampen staan vermeld in Arbo-Informatieblad nr. 7 ‘Kantoren’. Te bestellen via uitgever SDU.

Oppervlakte kantoorwerkplekken

Medewerkers hebben voldoende werkruimte nodig om hun werkzaamheden op kantoor te verrichten. Een standaard kantoorwerkplek, die bestaat uit meubilair en een kast, beslaat minimaal 7 m² vloeroppervlak. De minimale hoeveelheid vloeroppervlak in een kantoorvertrek is te berekenen aan de hand van onderstaande tabel (gebaseerd op NEN-EN 1824).

Element	Minimumoppervlakte
De medewerkers	4 m ² voor iedere werkplek die gewoonlijk langer dan twee uur per dag door één of meer medewerkers wordt gebruikt, inclusief kantoorwerkstoel, loopruimte in de werkruimte en ruimte voor overleg met een collega.
De kantoorwerktafel	1 m ² voor een werkplek met een plat beeldscherm. 2 m ² voor een werkplek met CRT-beeldscherm. 1 m ² voor een lees-/schrijfvlak. 2 m ² voor een vlak voor uitleg van tekeningen.
De kasten	1 m ² voor elke vaste kast. 0,5 m ² voor elke vrijstaande of verrijdbare (lade)kast.
De vergaderruimte	De vergaderruimte 2 m ² per persoon. (Als audiovisuele middelen worden gebruikt kan extra vloeroppervlak nodig zijn).
De overlegruimte	1,5 m ² per persoon.
Overig	Van overige meubilair en apparatuur, zoals bijvoorbeeld printers, dient het ruimtebeslag inclusief gebruiksruimte te worden meegenomen in de berekening.

Om na te gaan of de kantooroppervlakte aan de eisen voldoet, vergelijk je de benodigde oppervlakte met het netto vloeroppervlak van het totale kantoorvertrek (het vloeroppervlak zonder de ruimte voor wanden, kolommen en ruimten lager dan 1,5 meter (bijvoorbeeld als de werkplek zich op de zolderverdieping bevindt); looproutes worden wel meegeteld).

Daglicht en uitzicht

Daglicht en uitzicht zijn belangrijk om op kantoor prettig te werken. Daarom geldt de eis dat er via dak- of gevelopeningen 'zo veel mogelijk' daglicht toetreedt. Dat houdt in dat het percentage glas van de werkruimte ten minste 5% is en bij voorkeur 20 tot 40%. Het percentage glas is het gezamenlijke oppervlak van daglichtopeningen gedeeld door het vloeroppervlak van de werkruimte. Bij invallend daglicht op kantoor is wel helderheidsverring en dikwijls ook zonnewering nodig.

Oogonderzoek en beeldschermbril

Bij beeldschermwerk zitten de medewerkers op een zekere afstand van hun beeldscherm. Soms hebben de ogen moeite op deze afstand scherp te stellen, bijvoorbeeld door ouderdomsverziendheid. In dergelijke gevallen is een beeldschermbril noodzakelijk. Een oogonderzoek moet vaststellen of dit het geval is.

Een goede beeldschermbril verkleint de kans op neklachten, oogvermoeidheid, tranende ogen en hoofdpijn. Het oogonderzoek en de beeldschermbril zijn voor rekening van de werkgever.

Pausesoftware

Om lichamelijk overbelasting bij beeldschermwerk te voorkomen, is het aan te bevelen dat medewerkers regelmatig een pauze nemen of ander werk doen. Pausesoftware kan hierbij ondersteunen. De software laat weten wanneer het tijd is voor een pauze. Daarnaast geeft de software informatie over het aantal uren beeldschermwerk per dag en worden suggesties gedaan voor lichamelijke oefeningen.

TIPS

In de praktijk blijkt dat medewerkers pausesoftware niet altijd als een waardevolle ondersteuning zien. Sommige mensen vinden het zelfs zeer irritant. Als je dergelijke software bedrijfsbreed wilt invoeren, is intensieve voorlichting over de voordelen noodzakelijk. Het is ook te overwegen pausesoftware alleen in te zetten voor medewerkers die erom vragen of door klachten de noodzaak voelen om er gebruik van te maken.

4. Wet- en Regelgeving

Er gelden uiteenlopende arboregels voor beeldschermwerk en kantooromgeving. Die zijn hieronder benoemd. Daarnaast heeft de branche een eigen limiet opgesteld over het maximaal aantal beeldschermuren per dag.

Branchelimiet: Het is vanuit gezondheidkundig oogpunt niet verantwoord om op een werkdag van 8 uur of langer gedurende meer dan 5 à 6 uur arbeid aan een beeldscherm te verrichten. Het betreft hier arbeid waarbij geen afwisseling met andersoortige arbeid in de functie van de medewerker is opgenomen. In functies waarin naast de arbeid aan het beeldscherm ook andere taken zijn opgenomen (zoals overleggen, kopiëren, archiveren e.d.) wordt de arbeid al op natuurlijke wijze regelmatig onderbroken.

Bij dit soort functies is de grens van 5 à 6 uur niet van toepassing. De wetgeving die van toepassing is op beeldschermwerk en de kantooromgeving is hieronder weergegeven. In het onderstaande overzicht zijn de voornaamste wetsartikelen kort toegelicht. De complete tekst van de wetsartikelen is te vinden op: wetten.overheid.nl/zoeken/

Arbowet

Artikel 8: Voorlichting en onderricht

Medewerkers moeten voldoende worden voorlicht over:

- de risico's van beeldschermwerk;
- de maatregelen die zijn genomen;
- wat zij zelf kunnen doen om gezonder te werken.

Arbobesluit

Artikel 3.19: Afmetingen en luchtvolume van ruimten; bewegingsruimte op de arbeidsplaats

De kantoorvertrekken mogen niet te klein zijn; er moet voldoende bewegingsruimte en werkruimte overblijven.

Artikel 5.4: Ergonomische inrichting werkplekken

De werkplekken moeten ergonomisch zijn ingericht.

Artikel 5.9: Risico-Inventarisatie & -Evaluatie (RI&E)

De RI&E die elk bedrijf moet maken, moet specifiek aandacht geven aan de beeldschermwerkplekken

Artikel 5.10 Dagindeling van de arbeid

Beeldschermwerk wordt ten minste na twee uur afgewisseld met ander werk of een pauze.

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

Beeldschermwerkers moeten een oogonderzoek kunnen ondergaan:

- voordat ze met een beeldscherm beginnen te werken;
- periodiek;
- bij klachten.

Eventueel moet de werkgever een speciale beeldschermbril ter beschikking stellen.

Hoofdstuk 1, afdeling 10: plaatsafhankelijk werken

Hier staan de artikelen/afdelingen die gaan over plaatsafhankelijk werken.

NB! Uit jurisprudentie blijkt dat de werkgever verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de thuiswerkplek. Dat is niet alleen het geval als het thuiswerken officieel door de werkgever is bekrachtigd, maar ook als het in de praktijk oogluikend wordt toegestaan.

Artikel 6.1: Temperatuur

De temperatuur mag geen schade toebrengen aan de gezondheid van de medewerkers.

Artikel 6.2: Luchtverversing

Op de werkplek moet ventilatie zijn, zonder dat er hinderlijke tocht ontstaat.

Artikel 6.3: Daglicht en kunstlicht

De werkplekken en gangen in het kantoorgebouw moeten voldoende verlicht zijn. Op werkplekken moet indien mogelijk voldoende daglicht binnenkomen. De verlichting moet veilig zijn.

Artikel 6.4: Weren van zonlicht

In werkvertrekken waar direct zonlicht binnenvalt, moet het zonlicht geweerd kunnen worden.

Arboregeling

Artikel 5.1: Apparatuur en meubilair

De inrichting van de beeldschermwerkplek moet voldoen aan een groot aantal kwalitatieve eisen, onder meer met betrekking tot meubilair en apparatuur. Deze zijn in dit artikel gedetailleerd weergegeven.

Artikel 5.2: Inrichting van de beeldschermwerkplek

De omgeving van de beeldschermwerkplek moet

voldoen aan een groot aantal kwalitatieve eisen, onder meer met betrekking tot verlichting, spiegelingen, geluid, warmte en vochtigheidsgraad.

Artikel 5.3: Programmatuur

Voor software geldt een aantal algemene aanwijzingen met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid, aanpasbaarheid en controlesystemen.

Aanvullend thema:

Langdurig zitten

Nieuwe inzichten leiden tot de conclusie dat te lang en te veel zitten zeer schadelijk is voor onze gezondheid. Langdurig zitten tast het circadiane ritme (bioritme) aan, dit regelt onder andere het slaap-waakritme, de lichaamstemperatuur, het immuunsysteem, hartritme en de behoefte aan eten en drinken. Langer dan anderhalf à twee uur aaneengesloten zitten, zorgt al dat deze processen in versneld tempo worden ontregeld en aangetast. Inactiviteit veroorzaakt dat deze processen sneller degenereren dan normaal.

Arbeidsrisico

Langdurig zitten heeft een slechte invloed op de stofwisseling, verhoogt het risico op hart- en vaatziekten, diabetes en depressieve klachten. Stress (bijvoorbeeld door tempodruk) versterkt de negatieve gevolgen van langdurig zitten nog eens extra.

Oplossingen

Het devies voor mensen met veel zittend werk: ook overdag op het werk meer bewegen. Een actieve zithouding (rug recht, voeten op de grond), af en toe een loopje en een goede werkplekinrichting beperken de risico's.



Let bij langdurig zittend werk op de volgende aspecten:

- informeer medewerkers over de gevaren van zittend werk voor de gezondheid;
- het is goed om staand of zittend werk als het even kan af te wisselen met lopend werk;
- zittend werk moet in de RI&E worden beoordeeld;
- zorg voor ergonomisch meubilair en voor voldoende ruimte voor armen, benen, voeten;
- bied medewerkers een alternatief voor bureaustoel. Met deskbikes, zit-stabureaus, zitballen, loop- en kniestoelen kunnen medewerkers hun bureauwerk combineren met bewegen;
- richt de werkplek zo in dat de medewerker kan kiezen om het werk staand of zittend te doen. Is er een keuze, dan heeft zitten in principe de voorkeur.

Kijk op de site van Kenniscentrum Sport voor meer tips om medewerkers bewust te maken van hun zitgedrag. <https://tools.kenniscentrumsport.nl/beweeeg-momentjes/tool/beweeegmomentjes/>

Aanvullend thema:

De thuiswerkplek

Steeds meer mensen mogen en kunnen thuiswerken. Dit plaatsafhankelijk werken wordt ook wel 'het nieuwe werken' (NHW) genoemd. Het brengt voor werkgever- en medewerker tal van voordelen met zich mee. De medewerker heeft minder reistijd en kan de dag flexibel indelen en zo werk en privé beter combineren. De werkgever ziet de productiviteit vaak toenemen en heeft bijvoorbeeld minder werkplekken nodig.

Toch kleven er ook nadelen aan thuiswerken en brengt het arbeidsrisico's met zich mee. Werkgever en medewerker moeten er beide voor zorgen dat thuiswerken veilig en gezond gebeurt.

Arbeidsrisico's

Thuiswerken kan de volgende risico's met zich mee brengen:

- de kans bestaat dat de medewerker te lang blijft doorwerken, niet op tijd pauzes neemt of het werk afwisselt etc;
- de medewerker kan zijn/haar zwakke kanten verbloemen door veel en hard te werken, met hogere werkstress als gevolg;
- thuiswerkers hebben minder vaak contact met de leidinggevende, die heeft zo minder zicht op hoe de medewerker functioneert.

Oplossingen

De werkgever kan de volgende stappen zetten om de arbeidsrisico's bij thuiswerken te beperken:

- maak een risico-inventarisatie en evaluatie van de thuiswerkplek. Let daarbij op de inrichting en gebruik van de werkplek. Gebruik een checklist die de medewerker zelf invult en ondertekent;
- geef informatie en voorlichting. Stel richtlijnen op voor de inrichting van de werkplek en de ergonomische instellingen van bureau, stoel en verlichting. Geef instructies/workshops over timemanagement en online samenwerken;
- besteed aandacht aan preventie en faciliteer voorzieningen. Laat een arbodeskundige (op papier of bijvoorbeeld online) de werkplek beoordelen. Stel een budget ter beschikking om de werkplek zo nodig aan te passen aan de arbonormen. Stel voldoende technische apparatuur, online faciliteiten en communicatiemiddelen ter beschikking om goed te kunnen werken;

- zorg voor ondersteuning en training. Train leidinggevenden in het sturen op afstand. Ondersteun medewerkers in het ontwikkelen van competenties om enerzijds zelfstandig en zelfsturend te werken en anderzijds kennis te delen;
- zorg voor monitoring. Verzamel informatie over hoe plaats- en tijdonafhankelijk werken in de organisatie uitwerkt. Laat leidinggevenden regelmatig gesprekken voeren over arbo-aspecten, arbeidsrelatie en functioneren. Ook medewerkerstevredenheidsonderzoeken geven inzicht en aanknopingspunten voor eventuele aanpassingen.

Wet- en regelgeving

Als werkgever heb je bij thuiswerken duidelijk een zorgplicht. Daarbij heb je te maken met diverse wetten, zoals de Arbeidsomstandighedenwet en de Arbeidstijdenwet. Deze zijn ook van toepassing op thuis- en telewerken.

Toch is de werkgever niet per definitie aansprakelijk voor arbeidsrisico's. Uit rechtspraak blijkt dat als de werkgever de medewerker goed geïnstrueerd heeft en voor de juiste middelen heeft gezorgd en de medewerker daar niets mee doet, de aansprakelijkheid van de werkgever vervalt. De werkgever heeft immers voldaan aan zijn/haar wettelijke zorgplicht.

Aanvullend thema:

De ergonomische kassawerkplek

In de Arbowet staat dat een werkgever zo veel mogelijk zijn best moet doen om de veiligheid en gezondheid van medewerkers niet te schaden. Voor de werkplek is de wetgeving gedetailleerd uitgewerkt. Voor kassawerkplekken zijn specifieke eisen opgesteld.

Staan: definitie en norm

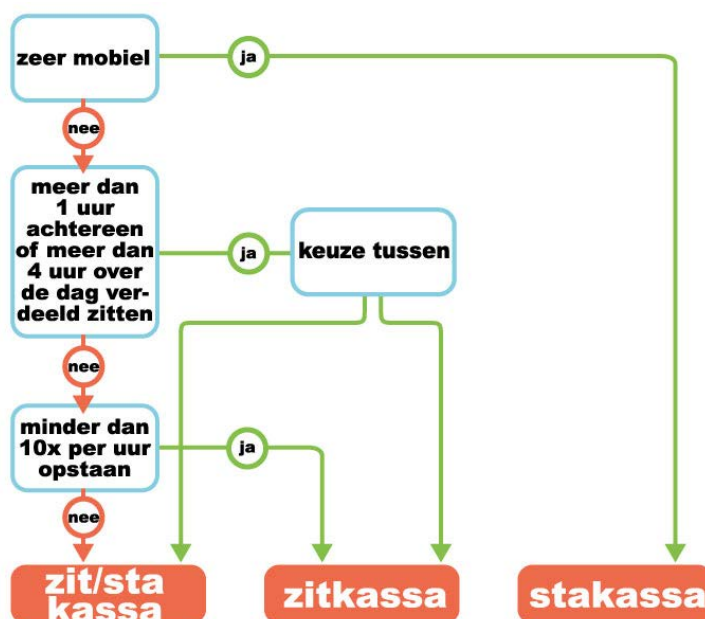
Medewerkers in een winkel, bijvoorbeeld kassamedewerkers, brengen een groot deel van hun werk staand door. Staan houdt in: 'gebonden aan één werkplek, zonder afwisseling met lopen'. De norm die moet worden gehanteerd bij langdurig staan is maximaal één uur achter elkaar en maximaal vier uur per dag. Als deze norm niet gehaald kan worden, moet voor een zitmogelijkheid worden gezorgd.

Type kassawerkplek

Er zijn verschillende soorten kassawerkplekken:

1. de staande kassawerkplek (stakassa);
2. de zittende kassawerkplek (zitkassa);
3. de werkplek met een zit/stakassa.

Welk type kassawerkplek het meest geschikt is, hangt af van mobiliteit, de duur dat achter elkaar kassawerk wordt gedaan en de frequentie van het opstaan. Onderstaand schema helpt bij de keuze van het type kassawerkplek.



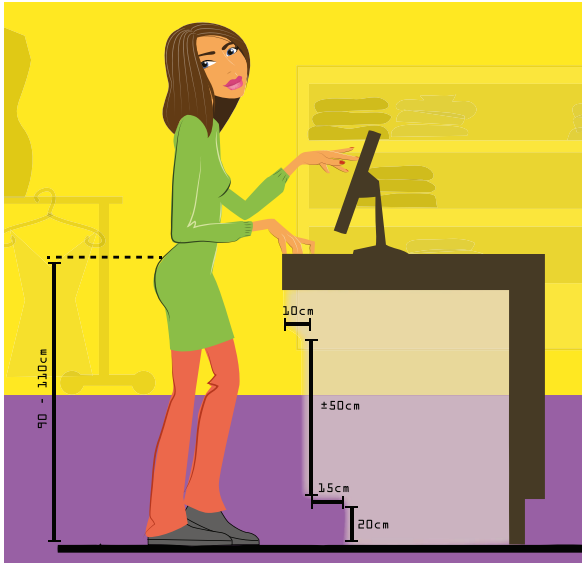
Inrichting van de kassawerkplek

Voor de inrichting van de kassawerkplek, ongeacht welk type kassawerkplek dit is, zijn de volgende algemene richtlijnen van toepassing.

Deze basismaatregelen gelden voor medewerkers die tenminste een uur per dag achter een kassa werken:

- na tenminste twee uur achtereem zittend kassawerk of na een uur staand kassawerk wordt het werk afgewisseld met ander werk of een pauze;
- als langer dan een uur achtereem achter een kassa gewerkt wordt door dezelfde persoon of langer dan vier uur over de dag verdeeld door dezelfde persoon, is er een zitgelegenheid aanwezig die voldoet aan ergonomische eisen:
 - de rugleuning en de zittinghoogte zijn in hoogte verstelbaar;
 - is stabiel – kan niet omvallen bij extreme lichaamshoudingen;
 - rijdt niet hinderlijk weg of glijdt tijdens de zittende werkzaamheden.

1. Staande kassawerkplek



Als een medewerker veel moet reiken en lopen en de klant kort aan de kassa blijft, is een stakassa geschikt. Bij een staande kassawerkplek werkt de medewerker staand achter een stakassa.

Voor de staande kassawerkplek gelden de volgende regels:

- de medewerker moet voldoende been- en voetruimte hebben om goed achter de kassa of toonbank te kunnen staan. Hiervoor gelden de volgende afmetingen:
 - de beenruimte bedraagt tenminste 10 cm, gerekend vanaf de voorkant van het werkblad;
 - de voetruimte bedraagt tenminste 25 cm, gerekend vanaf de voorkant van het werkblad, tot minimaal 20 cm vanaf de vloer;
- de optimale werkhoogte van stakassa of toonbank is een werkblad 10 centimeter onder ellebooghoogte;
- als er meerdere mensen achter de stakassa of toonbank staan, is de hoogte van het werkblad bij voorkeur:
 - 95 cm wanneer voornamelijk vrouwen (meer dan 90%) achter de kassa werken;
 - 100 cm wanneer zowel mannen als vrouwen achter de kassa werken;
 - 105 cm wanneer voornamelijk mannen (meer dan 90%) achter de kassa werken;
- om voldoende werkruimte te hebben achter de kassa of toonbank, is de ruimte achter het werkblad tenminste 1 meter;
- medewerkers mogen per dag maximaal één uur achtereen staand werk doen en maximaal

vier uur over de dag verdeeld. Als een medewerker langer dan één uur achtereen achter een kassa werkt of langer dan vier uur over de dag verdeeld, moet er een zitmogelijkheid zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een stasteun. De stasteun is in hoogte verstelbaar tussen 65 cm en 90 cm

- als er een stasteun is, moet er ook meer beenruimte zijn, tenminste een diepte van:
 - 24 cm vanaf het werkblad tot 60 cm boven de vloer;
 - 42 cm vanaf de vloer tot 60 cm boven de vloer.
- 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;
- alles wat op het horizontale vlak van werkblad staat, staat binnen maximaal 45 cm handbereik;
- voor onder of boven het werkblad is de maximale reikhoogte 10 cm;
 - de kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 cm en 70 cm;
 - als de monitor tussen de medewerker en klant in staat, belemmert deze het zicht. Om dat te voorkomen, kan de monitor links of rechts uit het midden worden gezet;
 - de hoek tussen de kijkrichting naar de klant en de kijkrichting naar de monitor is niet groter is dan 45°.

2. Zittende kassawerkplek



Bij een zittende kassawerkplek zit de medewerker op een kassastoel achter de kassa of toonbank. Voor de zitkassa gelden de volgende afmetingen:

- de beenruimte onder het werkblad is tenminste 70 cm hoog, 60 cm breed en 60 cm diep;
- 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;
- de medewerker moet een voetensteun krijgen als dat voor een goede lichaamshouding nodig is (bijvoorbeeld als de medewerker relatief klein is). Deze voetensteun is:
 - minimaal 45 cm breed en 35 cm diep;
 - eenvoudig in hoogte instelbaar in minimaal drie standen met onderling gelijke afstand;
 - de voetensteun moet, gerekend vanaf de bovenkant van de zitting, in ieder geval in hoogte afgesteld kunnen worden tussen de 35 en 47 centimeter;
- de hoogte van de zitting van de stoel is instelbaar tussen 20 en 30 cm onder de werkhogte;
- de optimale werkhogte van een zitkassa is een werkblad op of onder ellebooghoogte.
- de dikte van het werkblad bedraagt (inclusief apparatuur, zoals een geldlade) maximaal 11 centimeter;
- 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;
- alles wat op het horizontale vlak van werkblad staat, staat binnen maximaal 45 cm handbereik;
 - voor onder of boven het werkblad is de maximale reikhoogte 10 cm;
 - de kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 cm en 70 cm;
 - als de monitor tussen de medewerker en klant in staat, belemmert deze het zicht. Om dat te voorkomen, kan de monitor links of rechts uit het midden worden gezet;
 - de hoek tussen de kijkrichting naar de klant en de kijkrichting naar de monitor is niet groter is dan 45°.

TIP

Als de medewerker weinig hoeft te reiken en te lopen en de bezoekers kort aan de kassa blijven, is de beste oplossing een kassa 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.

3. Zit/stakassa



De zit/stakassa is zo ingericht dat de kassamedewerker en de staande klant ongeveer dezelfde ooghoogte hebben.

Verhoogde vloer

Als de medewerker weinig hoeft te reiken en te lopen en de bezoekers kort aan de kassa blijven, is de beste oplossing een kassa met een verhoogde vloer (circa 20 cm). Hiervoor gelden de volgende regels:

- de werkbladhoogte is circa 76 cm;
- de beenruimte onder het werkblad is ten minste 71 cm hoog;
- er wordt gebruikt gemaakt van 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;

Verhoogde kassa met hoge kantoorstoel

Als een medewerker veel moet reiken en lopen, is een betere oplossing een verhoogde kassa. Hiervoor gelden de volgende regels:

- de hoogte van de kassa/toonbank is circa 100 cm;
- hoge kantoorstoel met instelbereik tussen 69-81 cm;
- de beenruimte onder het werkblad is minimaal 96,5 cm hoog;
- er is een stevige voetensteun aanwezig, die instelbaar is tussen ten minste 19 cm en 40 cm;
- 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. Zie voor verdere richtlijnen de volgende paragraaf 'Reikafstand werkplek'

- alles wat op het horizontale vlak van werkblad staat, staat binnen maximaal 45 cm handbereik;
- voor onder of boven het werkblad is de maximale reikhoogte 10 cm;
- de kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 cm en 70 cm;
- als de monitor tussen de medewerker en klant in staat, belemmert deze het zicht. Om dat te voorkomen, kan de monitor links of rechts uit het midden worden gezet;
- de hoek tussen de kijkrichting naar de klant en de kijkrichting naar de monitor is niet groter is dan 45°.

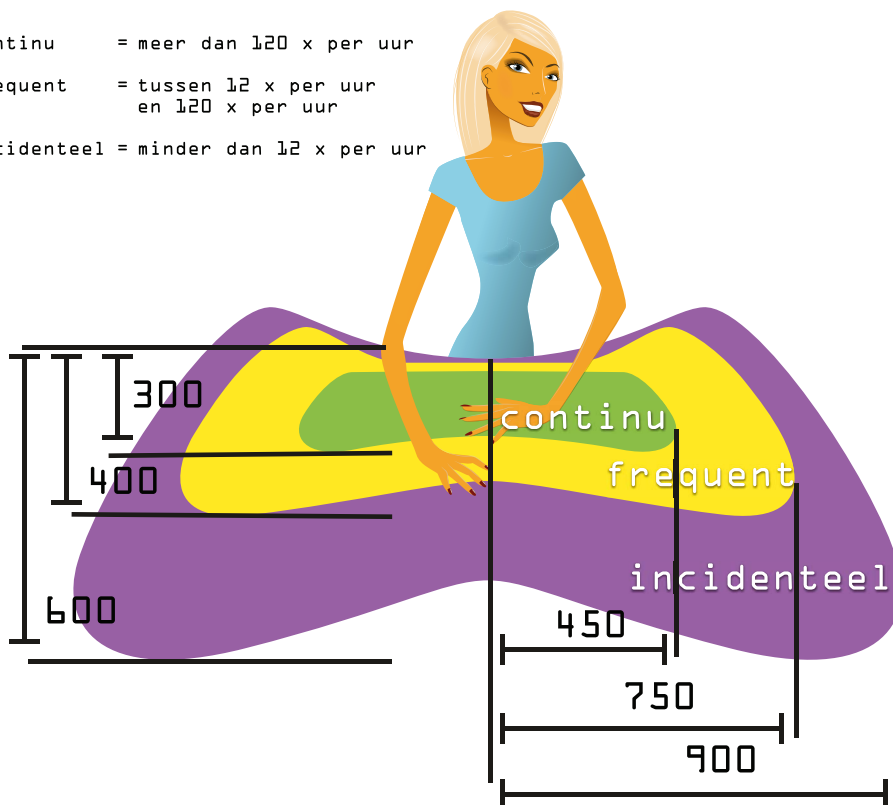
- voor de meest voorkomende werkzaamheden (zoals het gebruik van de kassa) is het horizontale werkoppervlak van de medewerker maximaal 30 cm naar voren en 45 cm opzij, gerekend vanaf de medewerker;
- regelmatig voorkomende werkzaamheden (zoals het inpakken van de aankoop) kunnen worden verricht binnen een horizontaal bereik van 45 cm naar voren en 75 cm opzij, gerekend vanaf de medewerker;
- alle andere (incidentele) kassawerkzaamheden kunnen worden verricht binnen een horizontaal bereik van 60 cm naar voren en 90 cm opzij, gerekend vanaf de medewerker;
- 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;
- als de monitor tussen de medewerker en klant in staat, wordt het zicht belemmerd. Om dat te voorkomen kan de monitor links of rechts uit het midden worden gezet.
- de hoek tussen de kijkrichting naar de klant en de kijkrichting naar de monitor mag niet groter zijn dan 45 graden.

Optimaliseren kassawerkplek

Reikafstand werkblad

Voor de afmetingen van het werkoppervlakte wordt onderscheid gemaakt tussen werkzaamheden die veel of minder vaak voorkomen:

continu = meer dan 120 x per uur
 frequent = tussen 12 x per uur en 120 x per uur
 incidenteel = minder dan 12 x per uur



Ergonomische kassastoel

Een kassastoel moet in ieder geval voldoen aan de eisen voor een bureaustoel, daarnaast zijn er nog een aantal aanvullende eisen.

Eisen bureaustoel:

- de zithoogte is verstelbaar van 41 cm tot 55 cm
- de zitting is vlak, minimaal 40 cm breed en 44 cm diep en heeft een verstelbare hellingshoek van -7 tot 3° , vast te zetten op een hoek van -3° .
- de voor- en achterzijde van de zitting en de boven- en onderzijde van de rugleuning zijn afgerond;
- de zitdiepte is verstelbaar van 38 cm 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 cm 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 cm en 23 cm boven de zitting;
- de armsteun heeft een verstelbare hoogte van 20 cm tot 30 cm en is minimaal 5 cm breed en 20 cm lang;
- de afstand tussen de armsteunen is instelbaar tussen 36 cm 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.

Aanvullende eisen:

- de wielen moeten afgestemd zijn op de ondergrond;
- de diameter van de voet van een hoge kassastoel moet minimaal 70 cm zijn om kantelen te voorkomen;
- hoge stoelen moeten voorzien zijn van een instapring;
- vaak zijn kassawerkplekken voorzien van een werkblad met vaste hoogte. Je moet dan de hoogte van je kassastoel hierop aanpassen. In onderstaande tabel staat welk zithoogte-versteltraject je nodig hebt bij verschillende werkbladhoogten;
- een goede kassastoel beschikt over korte

instelbare armsteunen en een kantelmechanisme, dat zorgt voor een goede ondersteuning bij wisselende werkzaamheden;

- vanwege de activiteiten die aan de kassa uitgevoerd moeten worden, is een goede bekkenondersteuning van belang. Dit voorkomt onderuitzakken in de stoel;
- speciale slijtvaste bekleding heeft de voorkeur (bij hoge stoelen slijt de bekleding aan de voorrand van de zitting zeer snel);
- bij kassawerk kunnen voeten niet altijd op de grond staan. Dan is bijvoorbeeld een goede voetensteun nodig om de voeten te ondersteunen.

Bovenzijde werkblad	Aanbevolen versteltraject zithoogte kassastoel	Zithoogte kassastoel
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

Preventie agressie en geweld

De inrichting van de kassawerkplek kan een belangrijke rol spelen bij het voorkomen van agressie en geweld. Hiervoor zijn de volgende richtlijnen opgesteld:

Onderwerp	Oplossing (voorbeelden)
Positie kassa	Een kassa staat voor de klant op een logische en vindbare plek.
	De kassamedewerker heeft direct zicht op binnenkomende klanten.
	De kassamedewerker heeft vanuit de werkplek zicht op de ingang. Het zicht wordt niet belemmerd door obstakels.
	Collega's hebben permanent zicht op de kassamedewerker.

Vervolg op pagina 43 »

Onderwerp	Oplossing (voorbeelden)
Afstand tussen medewerker en klant	De diepte van het kassablad is dusdanig dat tussen medewerker en klant voldoende sociaal-veilige afstand aanwezig is. (De afstand en diepte van het kassablad worden mede bepaald door de frequentie en aard van werkzaamheden, maar is minimaal 110 cm diep).
Licht en lichtinval	Het licht is zodanig dat medewerker én klant elkaar goed kunnen zien (dus niet alleen contouren).
Vluchtwegen	De kassamedewerker kan in noodgevallen snel weg zonder langs klanten te moeten. De deurdraairichting is richting de looproute voor het verlaten van de kassa.
Materiaalgebruik	Randen en hoeken van het kassameubel zijn afgerond. Scherpe randen en hoeken komen aan het meubel niet voor.
Kleurgebruik	Het gebruik van rustige heldere kleuren en patronen maakt de kans op ongewenst gedrag door klanten (agressie en geweld) kleiner.

- 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*

Wet- en regelgeving

In de Arbowet 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 kassawerkplekken zijn specifieke eisen opgesteld;
- thuiswerkplekken zijn ook de verantwoordelijkheid van de werkgever;



Arbocatalogus retail mode, schoenen en sport

Fysieke belasting

In retail mode, schoenen en sport zijn er functies waarbij er sprake is van fysieke belasting. Denk aan winkelpersoneel dat veel staat, medewerkers die zich bezighouden met de bevoorrading of inrichting van de winkel, magazijnmedewerkers of bezorgers/chauffeurs. Medewerkers lopen daardoor kans op onder andere rug-, knie-, schouder- en nekklachten. Dit onderdeel behandelt de risico's van en mogelijke oplossingen voor fysieke belasting. De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. **Arbeidsrisico's**
2. **Inventarisatie**
3. **Oplossingen**
4. **Wet- en regelgeving**

1. Arbeidsrisico's

De definitie van fysieke belasting is 'de belasting van het houding- en bewegingsapparaat (rug, nek, schouders, ledematen, gewrichten en spieren) tijdens fysieke arbeid'. Fysieke belasting wordt pas een gevaar voor de gezondheid als het fysieke overbelasting wordt. Of dit gebeurt, hangt af van een aantal factoren, zoals:

- hoe lang iemand een bepaalde werkhouding heeft;
- hoeveel kracht er wordt gezet;
- hoe vaak een taak wordt uitgevoerd.

Bij overbelasting herstelt het lichaam zich onvoldoende, waardoor lichamelijke vermoeidheid optreedt. Dit kan zich uiten in een gevoel van algehele lichamelijke vermoeidheid, wanneer grote spiergroepen worden gebruikt, of vermoeidheid van bepaalde delen van het lichaam als deze plaatselijk worden belast. In ernstige gevallen kan fysieke overbelasting leiden tot blijvende invaliditeit. Daarnaast kan de gevoeligheid voor (infectie)ziekten toenemen en kunnen, doordat bij overbelasting de concentratie en lichaamscoördinatie vermindert, ook de veiligheidsrisico's toenemen. Denk aan het ontstaan van blessures door struikelen en het maken van fouten, doordat iemand bijvoorbeeld niet goed reageert op storingsmeldingen.

In retail mode, schoenen en sport zijn er risico's op overbelasting door:

1. **duwen en trekken;**
2. **ongunstige werkhoudingen, zoals langdurig staan;**
3. **repeterende handelingen, zoals beeldschermwerk;**
4. **tillen en dragen.**

1. Duwen en trekken

Duwen en trekken is 'het uitoefenen van een (hand)kracht door een persoon op een last, waar de bewegingsrichting horizontaal gericht is'. Bij duwen is deze kracht van het lichaam af gericht, terwijl deze bij trekken juist naar het lichaam toe is gericht. Te zwaar duwen en trekken kan leiden tot plaatselijke spiervermoeidheid en op den duur tot aandoeningen van spieren, pezen, banden of gewrichten, met name in de schouders. Vooral het plotseling beginnen met duwen of trekken kan het lichaam overbelasten. Trekken is in principe meer belastend dan duwen, omdat bij trekken het eigen

lichaamsgewicht minder kan worden ingezet.

De volgende belastende factoren spelen een rol bij duwen en trekken:

- het beladingsgewicht;
- de aanwezigheid van obstakels (drempels) en hellende vlakken in de rijbaan;
- de snelheid waarmee wordt begonnen met trekken of duwen (hoge piekbelasting);
- trekken met één arm of met beide armen;
- de loopafstanden;
- de kwaliteit van de roleigenschappen van de transportmiddelen (soort, grootte en lagering van de wielen);
- de effenheid van de ondergrond.

2. Ongunstige werkhoudingen

Ongunstige werkhoudingen kunnen gezondheidsklachten veroorzaken. Als het lichaam of een lichaamsdeel te lang achter elkaar in een ongunstige stand staat, is dit belastend omdat spieren moeten worden aangespannen om de houding vast te houden. Ongunstige werkhoudingen zijn bijvoorbeeld het werken met een gedraaide en/of gebogen rug, werken met de handen boven schouderhoogte en werken beneden heuphoogte en met name kniehoogte.

Ook 'langdurig staan' valt onder ongunstige werkhoudingen. Onder langdurig staan vallen werkzaamheden die staand worden uitgevoerd waarbij minder dan 1 meter wordt gelopen. Bij iemand die langdurig staat, zakt door de zwaartekracht het bloed naar de onderbenen. Doordat het bloed moeilijk weer terugstroomt naar het hart ontstaan spataderen. Kenmerken zijn jeukende, vermoeide en loodzware benen, dikke enkels en pijnlijke kuiten. Zwangere vrouwen die langdurig staan, hebben onder andere een toenemende kans op vroegtijdige weeën en op vroeggeboorte.

3. Repeterende handelingen

Als steeds dezelfde bewegingen worden uitgevoerd, spreken we van repeterend werk. Handelingen worden alleen repeterend genoemd als ze minimaal twee uur per dag of als ze minimaal één uur achter elkaar voorkomen. Bij repeterende bewegingen moet sprake zijn van herhaalde, soortgelijke, relatief kortdurende bewegingen, vaker dan twee keer per minuut. Bewegingen waarbij ook een gewicht wordt getild of gedragen, worden alleen repeterend genoemd als het gewicht minder is dan drie kilo. Is het gewicht zwaarder dan is sprake van tillen of dragen.

Het gaat bij repeterende bewegingen vaak om een combinatie van een statische belasting in het bovenlichaam en een dynamische belasting van de armen. Statische belasting in het bovenlichaam (o.a. de schouders) veroorzaakt problemen met doorbloeding in de armen. Door een geringe doorbloeding kunnen zogenoemde RSI-aandoeningen (Repetitive Strain Injury) ontstaan, oftewel klachten aan de armen, nek en schouders. Hiervoor wordt ook wel de term KANS gebruikt (Klachten aan de arm, nek en/of schouder).

RSI ontstaat niet direct in de meest ernstige vorm, maar ontwikkelt zich in fasen. Bij RSI worden drie fasen/stadia in klachten onderscheiden:

- 1. Stijfheid, ongevoeligheid, (zenuw-)tintelingen,** soms in combinatie met zeurderige of licht stekende pijn. De klachten tijdens het werk zijn de volgende dag weer verdwenen, maar keren terug bij vergelijkbare belasting (werk).
- 2. De klachten zijn niet meer de volgende dag over,** er is een bijna voortdurend zeurderige pijn, ook wanneer de belastende werkzaamheden een tijdje niet zijn uitgevoerd. Bij een langere rustperiode (b.v. een vakantie) verdwijnt de pijn (nog) wel. In alle gevallen neemt de pijn bij rust af. De pijn treedt ook 's avonds op; men wordt 's nachts soms wakker van de pijn.
- 3. Constante zeurderige pijn,** vaak in combinatie met afname van kracht en minder goede spierbeheersing. Vaak is de pijn afwisselend stekend en zeurend. Bij belasting neemt de pijn toe, bij rust verdwijnt de pijn niet meer. In ernstige gevallen wordt men 's nachts regelmatig wakker van de pijn.

Factoren die een rol spelen het veroorzaken van klachten:

- langdurig achter elkaar werken;
- repeterende bewegingen in een hoog tempo;
- weinig pauzes;
- hoge werkdruk.

Extreme gewrichtsstanden, koude en grote krachts-uitoefening kunnen het ontstaan van de klachten versnellen.

4. Tillen en dragen

Bij het tillen wordt een last met de handen beetgepakt en vervolgens zonder hulpmiddelen verplaatst. Bij het dragen wordt een last met de handen vastgehouden en zonder hulpmiddelen in

horizontale richting verplaatst. Uit onderzoek is bekend dat bij reikafstanden van meer dan 45 cm de belasting aanzienlijk toeneemt. Door zwaar tillen en dragen kunnen lage rugklachten ontstaan. Factoren die bij het tillen een rol spelen bij het ontstaan van klachten zijn:

- het gewicht van de last;
- de beginpositie;
- de tilafstand;
- de tilfrequentie;
- de horizontale reikafstand naar het te tillen object;
- de tilhoogte: hoog (boven schouderhoogte) of laag (onder kniehoogte);
- tilhouding (tillen met een gedraaide rug naar opzij of naar achteren);
- voorwerpen tillen die niet goed kunnen worden vastgepakt (slechte grip).

Wat ook een rol speelt is dat het per persoon verschilt wat iemand kan dragen, evenals leeftijd en conditie.

Het risico op klachten aan het bewegingsapparaat heeft een sterk verband met de aanzetkracht (eerste kracht die geleverd moet worden). Vooral als iemand een gewicht snel in beweging wil krijgen of het snel willen stoppen, is dit belastend.

Beleid zwangeren

De werkgever is verplicht om de gezondheid van moeder en kind tijdens de zwangerschap en tijdens de periode van borstvoeding zo goed mogelijk te beschermen. Uitgangspunt hierbij is dat de medewerker tijdens de zwangerschap en periode van borstvoeding zo veel mogelijk het eigen werk kan blijven doen, in de eigen functie en op de eigen werkplek. De werkgever moet binnen twee weken na de zwangerschapsmelding de zwangere medewerker voorlichten over de risico's van haar werk voor haarzelf en haar (ongeboren) kind.

Grenswaarden

De branche heeft met elkaar afspraken gemaakt over fysieke belasting door zwangere medewerkers, de zogenaamde grenswaarden. De grenswaarden die worden gehanteerd, staan in onderstaande tabel.

Brancheafspraken voor diverse periodes van de zwangerschap

Gedurende de gehele zwangerschap:

- Voorkom zoveel mogelijk dat een zwangere medewerkster veel moet bukken, hurken of knielen.
- Beperk zoveel mogelijk dat een zwangere medewerkster iets met de hand tilt.
- Gewicht dat in één handeling wordt getild, mag niet zwaarder zijn dan 10 kilo;
- Staand werk dient zoveel mogelijk beperkt te worden, vooral in het derde trimester van de zwangerschap.

Vanaf de twintigste week van de zwangerschap:

- Een zwangere medewerkster mag niet meer dan 10 keer per dag iets met de hand tillen van meer dan 5 kilo.

Vanaf de 30e week van de zwangerschap:

- Zwangere medewerkers dienen hurken, knielen en bukken (bijna) geheel te voorkomen.
- Voor energetisch belastend werk is geen grenswaarde tijdens de zwangerschap beschikbaar. Hier is de herstelperiode van inspanning/lichamelijke vermoeidheid een goede indicator.

Oplossingen

Tijdens de zwangerschap en de periode van borstvoeding zijn op het gebied van fysieke belasting aanvullende maatregelen noodzakelijk. Daarvoor gelden de volgende stappen:

1. Ga na bij welke werkzaamheden het noodzakelijk is dat de zwangere medewerkster veel kracht levert, werkt in een belastende houding en veel energie levert. Ga na of de grenswaarden van de bovenstaande tabel worden overschreden.
2. Hanteer de bovenstaande grenswaarden. Deze zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. De grenswaarde geeft het niveau aan van lichamelijke belasting waarmee 50% van de zwangere medewerkers duidelijk moeite had in de genoemde periode.

3. Tref maatregelen in het tweede en derde trimester van de zwangerschap als de fysieke belasting te hoog is of de zwangere medewerkster fysiek vermoeid is. Volg hierbij het RAAK-principe:
 - R: Risico's wegnemen binnen de eigen functie en de eigen werkplek;
 - A: Aanpassing van het werk en/of aanpassing van de werk- en rusttijden;
 - A: Ander werk;
 - K: Keerpunt in de benadering, namelijk het vrijstellen van het verrichten van arbeid.

2. Inventarisatie

Als werkgever ben je op basis van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat er op gericht is medewerkers te beschermen tegen (te) zware fysieke belasting.

Om vast te stellen of het werk of de werkomgeving risico's bevat met betrekking tot fysieke belasting moet een inventarisatie en evaluatie gericht op fysieke belasting worden uitgevoerd (RI&E). Hierbij wordt een analyse uitgevoerd waarin taken en handelingen worden omschreven en in kaart worden gebracht. In de RI&E staat beschreven:

- hoe een handeling wordt uitgevoerd (stand van het lichaam);
- hoe vaak de handeling voorkomt;
- en hoe de omgeving eruit ziet.

Toets deze factoren vervolgens aan de hand van normen en richtlijnen die in deze arbocatalogus staan omschreven, zodat duidelijk wordt of er knelpunten (daadwerkelijke risico's) zijn.

Maak vervolgens een plan van aanpak waarin de knelpunten staan, op welke wijze worden aangepakt, op welke termijn en wie hiervoor verantwoordelijk is.

TIP

Een nadere inventarisatie van de fysieke belasting waar medewerkers mee te maken hebben, kan ook door een externe deskundige (bijvoorbeeld de Arbodienst) worden uitgevoerd.

Normen en richtlijnen fysieke belasting

Voor de arbeidsrisico's op het gebied van fysieke belasting zijn normen en richtlijnen vastgesteld die gehanteerd worden door de Inspectie SZW. Deze kunnen bij het uitvoeren van de RI&E voor fysieke belasting als uitgangspunt worden gehanteerd.

Duwen en trekken

Bij het handmatig verplaatsen van rollend materieel is de maximale kracht afhankelijk van een aantal factoren:

- of er sprake is van duwen of trekken;
- de afgelegde afstand;
- de aangrijphoogte;
- de frequentie.

Bij ideale situaties is het maximale gewicht 300N (is 1 kg). Zie het onderdeel Meetinstrumenten op pag 44 voor een toelichting op de richtlijnen en het berekenen van de duw- en trekkracht.

Kijk voor meer informatie op www.fysiekebelasting.tno.nl.

Werkhouding

Werkgevers voorkomen dat medewerkers:

- werken in gebogen houding van meer dan 60° gebogen;
- langer dan 1 uur aaneengesloten staand werken;
- langer dan totaal 4 uur per dag staand werken;
- langer dan 2 uur per dag gebogen, gehurkt of geknield werken;
- bij regelmatig reiken een reikafstand hebben die meer bedraagt dan 45 cm;
- bij zittend en staand werk de werkhoogte niet is afgestemd op de lichaamslengte van de medewerker.

Repeterende bewegingen (beeldschermwerk)

Werkgevers voorkomen dat medewerkers:

- meer dan maximaal 2 uur aaneengesloten beeldschermwerk verrichten;
- meer dan maximaal 6 uur beeldscherm per dag verrichten (dit geldt voor functies waarbij voortdurend met een beeldscherm wordt gewerkt).

Repeterende bewegingen (productiewerkzaamheden)

Werkgevers voorkomen dat medewerkers:

- meer dan 2 uur per dag werk uitvoeren met dezelfde of vergelijkbare arm- of handbewegingen;

- meer dan 1 uur achter elkaar werk uitvoeren met dezelfde of vergelijkbare arm- of handbewegingen.

Tillen

Werkgevers voorkomen dat medewerkers:

- voorwerpen tillen die zwaarder zijn dan een maximaal gewicht van 23 kg. Dit is bij de ideale tilsituatie, bij minder goede tilsituaties geldt een lager maximaal tilgewicht;
- voorwerpen boven hun schouders tillen die zwaarder zijn dan maximaal 4 kilo (ook bij incidenteel tillen);
- tillen met gedraaide rug (de rug is maximaal 45° gedraaid).

In de meest optimale situatie mag maximaal 23 kg worden getild. Bij minder goede tilomstandigheden zal het maximale tilgewicht verder dalen. Een paar voorbeelden:

- als het lichaam tijdens het tillen 60° gedraaid wordt en alle overige factoren optimaal zijn, mag nog maximaal 18,5 kg getild worden;
- als hierbij ook de tilfrequentie wordt verhoogd tot 10 keer per minuut (en de overige factoren zijn optimaal) dan mag nog maximaal 8,5 kg getild worden;
- als dit werk tussen 1 tot 2 uur per dag wordt uitgevoerd, daalt het maximale tilgewicht verder naar iets minder dan 5 kg.

Om het maximale tilgewicht te berekenen kan de NIOSH-methode worden gebruikt. Zie het onderdeel Meetinstrumenten op pag 44.



Voor een uitgebreide beoordeling van tilsituaties en gericht advies voor aanpassingen kan ook een deskundige (ergonoom) worden geraadpleegd.

Dragen

Werkgevers voorkomen dat medewerkers regelmatig een last dragen die zwaarder is dan maximaal 10 kg (verzwarende factoren zijn bijvoorbeeld traplopen).

Voorlichting

Medewerkers die in hun werk te maken hebben met fysieke belasting krijgen periodiek doeltreffende voorlichting en praktisch onderricht.

Arbeidsgezondheidskundig onderzoek

Medewerkers met fysiek belastend werk moeten door de werkgever periodiek in de gelegenheid worden gesteld om een arbeidsgezondheidskundig onderzoek te ondergaan.

Meetinstrumenten

Er zijn verschillende methodes om de maximale last bij fysieke belasting te bepalen. Bij de RI&E voor fysieke belasting worden onderstaande drie methodes ook door de Inspectie SZW gebruikt:

- NIOSH (tillen);
- KIM (tillen, duwen en trekken);
- MAC (tillen en dragen).

NIOSH-methode

De NIOSH-rekenmethode is een meetmethode om te bepalen hoeveel een medewerker per keer mag tillen. (De methode is opgesteld door het National Institute for Occupational Safety and Health). Werkgevers zijn niet wettelijk verplicht om de norm toe te passen, maar de Inspectie SZW hanteert deze methode wel als beoordelingsmethode van tilhandelingen. Bij de berekening worden de volgende factoren meegewogen:

- horizontale en verticale afstand van de last tot het lichaam;
- verplaatsing van de last;
- draaiing van het lichaam bij het tillen;
- frequentie van het tillen;
- contact met de last.

Kijk voor meer informatie op

www.fysiekebelasting.tno.nl.

Bepalen duw- en trekkracht

In de retail komt het duwen en trekken van lasten veel voor. Denk aan het gebruik van handpallettrucks of rolcontainers. In onderstaande tabel staan de normen voor maximaal acceptabele krachten (in Newton). Hierbij wordt uitgegaan van tweehandig duwen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- aanzetkrachten (AK), voor het op gang brengen van een last;
- volhoudkrachten (VK): om de last op gang te houden.

In de tabel staat op de horizontale as de frequentie aangegeven. Dit is het aantal keer dat er per minuut of per uur wordt geduwd of getrokken. Op de verticale as staat de verplaatsingsafstand. Dit is de afstand die duwend of trekkend wordt afgelegd. Om te bepalen welke duw- of trekkracht in een bepaalde situatie maximaal geleverd mag worden, vul je de afstand en frequentie in en kijk je waar de assen elkaar kruisen.

DUTCH

DUTCH staat voor uw en trek check. Het is een methode om het risico op overbelasting van de schouder als gevolg van duwen en trekken te beoordelen. Deze tool is ontwikkeld door TNO. Het is een snelle en eenvoudige methode die zonder metingen van de trek- of duwkracht kan

Tabel: Maximaal acceptabele krachten voor tweehandig duwen en trekken (N)

Verplaatsingsafstand	Frequentie									
	10/min.		5/min.		1/min.		12/uur		1/8 uur	
	AK	VK	AK	VK	AK	VK	AK	VK	AK	VK
2 meter	160	80	180	100	200	140	D 240 T 200	D 160 T 160	D 300 T 200	D 200 T 200
8 meter			140	60	200	100	200	140	D 260 T 200	D 180 T 180
15 meter					180	80	200	120	200	140
30 meter					160	60	180	100	200	120
60 meter							160	60	200	100

(Naar Delleman e.a. 1995)

AK = aanzetkracht, VK = volhoudkracht, D=duwen, T=trekken

worden uitgevoerd. Voorwaarden om de tool te kunnen toepassen is dat het voornamelijk gaat om manueel trekken of duwen van rollend materieel met een min of meer rechte houding van de rug (duwen tussen knie- en schouderhoogte).

Kijk voor meer informatie over DUTCH op de site van TNO. www.fysiekebelasting.tno.nl

KIM

Met de Kern Indicator Methode (KIM) voor tillen, duwen en trekken kun je de risico's beoordelen van werkzaamheden die het handmatig hanteren van lasten met zich mee brengen. Er zijn twee verschillende werkbladen; één voor tillen, vasthouden en dragen en één voor duwen en trekken. De beschrijving van de activiteit beperkt zich tot kernpunten. Op alle aspecten wordt in enkele stappen een puntentelling toegepast, van een minimum- tot een maximumwaarde. Op grond van de totaalscore kan een knelpuntenlijst worden gemaakt waarin de punten met de hoogste waarde in principe de grootste prioriteit hebben om te worden opgelost. De gebruiker hoeft geen exacte metingen uit te voeren.

Kijk voor meer informatie over KIM op de site van TNO. www.fysiekebelasting.tno.nl

MAC

MAC staat voor Manual Handling Assessment Charts. Net als KIM is ook deze methode ontwikkeld voor een risico-evaluatie voor het handmatig hanteren van lasten. De MAC inventariseert risicofactoren voor drie soorten handmatig hanteren van lasten, namelijk; tillen, dragen en teamwerkzaamheden (met meerdere personen dragen van lasten). Met deze methode kan ook worden vastgesteld welke werkzaamheden als eerste moeten worden verbeterd.

De MAC gebruikt een scoreblad waarop de gebruiker de handeling beschrijft. Daarna wordt met behulp van drie stroomschema's bekeken wat de risicofactoren zijn voor til-, draag-, en teamwerkzaamheden. Per factor wordt het risico aangegeven met de kleur van een verkeerslicht en een aantal punten. De totaalscores kunnen worden gebruikt om de prioriteit aan te geven van de maatregelen die genomen moeten worden.

Kijk voor meer informatie over MAC op de site van TNO. www.fysiekebelasting.tno.nl

HARM-methode

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de zogenoemde Hand-Arm-Risico-beoordelings-Methode (HARM-methode) ontwikkeld voor repeterende bewegingen.

Dit instrument helpt om het gezondheidsrisico op arm-, nek- of schouderklachten te bepalen voor:

- taken die in totaal langer duren dan 1 uur op een dag;
- taken waarbij de krachtoefening met 1 hand minder is dan 6 kg;
- en in principe alle hand-arm taken behalve beeldschermwerk.

In acht stappen wordt bepaald of er sprake is van een risico. De risico's worden in de kleuren van een verkeerslicht getoond, zodat duidelijk is welke risico's de grootste prioriteit hebben om aan te pakken. Kijk voor meer informatie over de HARM-methode op de website van TNO. www.fysiekebelasting.tno.nl/instrumenten/harm/

3. Oplossingen

Oplossingen conform de arbeids-hygiënische strategie

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:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen (**voorkomen**). Voorbeeld: voorkom onnodig tillen, duwen en trekken door met de leverancier afspraken te maken over het aanleveren van de goederen.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen (**beperken**). Voorbeeld: als medewerkers fysiek zwaar werk afwisselen met lichter werk, voorkomt dat overbelasting en lichamelijke klachten. Zorg waar dat noodzakelijk is voor hulpmiddelen en goede voorlichting en instructie over werktechnieken.
- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen (**minimaliseren**). Voorbeeld: voorkom zoveel mogelijk eenzijdige belasting, afwisseling in werkzaamheden door taakverbreding en zorg voor voldoende rust en pauze.
- **Persoonlijke beschermingsmiddelen:** als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: het ter beschikking stellen van goed schoeisel en/of handschoenen.

Redelijkerwijsprincipe

De maatregelen hebben een duidelijke hiërarchie. De aanpak van de bron geldt als hoogste niveau. De werkgever zal eerst naar

oplossingen op hoger niveau moeten kijken, voordat wordt gekozen voor maatregelen uit een lager niveau. Dit mag alleen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijsprincipe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

Voor oplossingen rond de arbeidsrisico's die verbonden zijn aan langdurig staan en een ongunstige werkhouding, verwijzen we naar de uitgebreide uitwerking van dit thema in het hoofdstuk Beeldschermwerk, waar onder meer ook aandacht wordt besteed aan de ergonomische inrichting van de kassawerkplek. In dit onderdeel geven we met name oplossingen voor het verminderen van de risico's bij duwen en trekken en tillen en dragen.

Hulpmiddelen

Er bestaan uiteenlopende hulpmiddelen die helpen om de fysieke belasting van medewerkers te verminderen of te voorkomen. In deze arbocatalogus is een selectie gemaakt van hulpmiddelen afgestemd op de verschillende functies in retail mode, schoenen en sport. Daarnaast geven we algemene tips om te zorgen dat medewerkers geen risico lopen bij fysieke belasting. De hulpmiddelen in onderstaande tabel zijn geselecteerd omdat ze relatief eenvoudig zijn, gemakkelijk en snel toepasbaar en betaalbaar zijn. Per functiegroep worden hulpmiddelen genoemd die medewerkers kunnen gebruiken.

Functiegroep	Hulpmiddel
Magazijn-medewerkers	Meubeltransporter/hondje
	Tilbanden
	Draagbord
	Elektropallettruck
	Gekruiste draagband
	Draaghaak
	Elektrische stapelaar
	Heffende handpallettruck
	Oprijplaten
Winkel-medewerkers	Kassawerkplek met stasteun
	Goede schoenen
	Meubeltransporter/hondje
	Tilbanden
	Draagbord
	Gekruiste draagband
	Draaghaak

Toelichting hulpmiddelen

Meubeltransporter/hondje

Een meubeltransporter, of hondje, is een plank met daaronder vier kleine zwenkwieltjes om zware zaken, zoals winkelmeubilair en dergelijke, horizontaal te verplaatsen.

Tilbanden

Met tilbanden kunnen zware voorwerpen, zoals kasten, stellingrekken en winkelmeubilair, eenvoudig met twee personen worden verplaatst. De banden worden onder het te tillen voorwerp gelegd en vervolgens worden de beide armen door de lussen gestoken. Het gewicht rust op de onderarmen, waardoor de handen vrij blijven om het voorwerp vast te houden.

Draag gordel

De draaggordel is een heupband met aan de voorkant een beugeltje waar een doos of ander object op kan steunen. Het gewicht van de doos wordt vervolgens op de heupen gedragen, waardoor de onderrug minder wordt belast. De draaggordel is bijvoorbeeld handig voor het verplaatsen van spullen in de winkel of magazijn.

Elektropallettruck

De elektropallettruck is een oplossing voor het horizontaal verplaatsen van geladen pallets. De elektropallettruck heeft een heffunctie waarmee de pallet van de grond gelift wordt, vervolgens kan door trekken/duwen de pallet verplaatst worden. De elektropallettruck kan goed gebruikt worden bij hellingen.

Gekruiste draagband

Met de gekruiste draagband kunnen kasten, rekken en winkelmeubilair met een slechte grip gemakkelijker gedragen worden door een of twee personen. Er bestaan losse banden en banden die geïntegreerd zijn in de verpakkingshoezen van meubelen.

Draaghaak

De draaghaak is een RVS-stang met handvat, die aan de onderkant is omgebogen en zo makkelijk onder een meubelstuk gehaakt worden. De lengte van de draaghaak is instelbaar, afhankelijk van de lengte van de medewerker en de grootte van het te tillen object.

Elektrische stapelaar

De stapelaar wordt gebruikt om goederen (met of

zonder pallet) op hoogte te brengen (voornamelijk voor opslag in magazijnen). De stapelaar kan ook gebruikt worden voor het gecombineerd horizontaal en verticaal verplaatsen van goederen.

Heffende handpallettruck

De heffende handpallettruck is zowel een oplossing voor horizontaal als verticaal verplaatsen van volle pallets. De lepels van de handpallettruck kunnen omhoog, waardoor de pallet rechtopstaand kan worden afgeladen.

Oprijplaten

Met behulp van oprijplaten wordt het gebruik van pallettrucks, vorkheftrucks en andere mechanische transportmiddelen bij het laden en lossen van vrachtwagens gemakkelijker. Hoogteverschillen in het magazijn en vanaf het magazijn naar de laadruimte worden hiermee overbrugd.

Kassawerkplek met stasteun

Medewerkers die veel/lang achter de kassa staan, is de stasteun een handig hulpmiddel om af en toe te kunnen steunen.

Goede schoenen

Medewerkers die tijdens hun werk veel staan en lopen, kunnen door het dragen van goede schoenen voorkomen dat ze lichamelijke klachten krijgen, zoals vermoeide voeten, een doorgezakt voetgewelf etc. Goede schoenen hebben:

- een sterke, flexibele zool met veel grip;
- veerkrachtige binnenzolen;
- een gematigde hakhoogte (2,5 cm);
- een brede hak, voldoende dik en verend;
- voldoende steun aan hiel, wreef en enkel;
- een goede pasvorm
- ademend (leer).

TIPS

ALGEMENE TIPS

Met deze algemene tips kun je als werkgever zorgen dat de fysieke belasting geen gevaren met zich kan brengen voor de veiligheid en de gezondheid van de medewerker:

- gebruik de beschikbare hulpmiddelen om tillen of dragen te voorkomen, of til met meerdere personen. Probeer tillen met meer dan twee personen echter zoveel mogelijk te vermijden;
- maak afspraken met leveranciers dat deze goederen zelf laden en lossen. Leveranciers hebben vaak geschikte hulpmiddelen om

- fysieke belasting te vermijden;
- maak afspraken met leveranciers over verpakkingseenheden. Zorg dat ze lichter zijn dan de genoemde maximum tilgewichten en dat ze gemakkelijk te hanteren zijn (bijvoorbeeld doordat ze een goede grip hebben of worden aangeleverd in rolcontainers);
 - vraag leveranciers om op zware dozen of pakketten het gewicht te zetten, zodat te zien is hoe zwaar ze wegen en medewerkers gepaste maatregelen kunnen nemen;
 - maak afspraken met leveranciers over de maximale stapelhoogte op pallets en in rolcontainers om hoog tillen te vermijden. De stapelhoogte is bij voorkeur niet hoger dan 175 cm;
 - met goed voorraadbeheer kan worden voorkomen dat medewerkers voortdurend lasten moeten verplaatsen om ergens bij te kunnen;
 - medewerkers moeten instructies krijgen over de risico's van tillen en dragen;
 - plaats zware producten zoveel mogelijk laag in winkelschappen en lichte producten hoog;
 - zorg dat werk zo wordt afgewisseld dat medewerkers niet voortdurend en lang hoeven te tillen en dragen;
 - medewerkers die regelmatig moeten tillen en dragen, moeten voldoende pauze krijgen om te herstellen van hun inspanningen.

- aangedreven rollend materieel, zoals een vorkheftruck, handpallettruck of andere hulpmiddelen;
- gebruik bij zware lasten de kracht van je hele lichaam om te duwen en trekken, in plaats van alleen de kracht van armen. Bedenk wel dat als je de kracht van je hele lichaam nodig hebt, de last eigenlijk te zwaar is om met de hand te verplaatsen. Dan kun je beter hulpmiddelen gebruiken;
- maak de vracht die je wilt verplaatsen minder zwaar;
- het is beter voor het lichaam om een last rustig in gang brengen dan met een ruk of veel geweld;
- zorg voor een schone vloer en neem drempels weg, duwen en trekken kost dan veel minder kracht;
- goed onderhoud van de wielen vermindert de rolweerstand (controleer rolcontainers en palletwagens twee keer per jaar);
- draag stevige schoenen met stroeve zolen;
- neem voldoende rust en pauzes tijdens het werk;
- wissel de werkzaamheden voldoende af.

TIPS

VOOR MEDEWERKERS

Met deze tips kunnen medewerkers zelf zorgen dat ze fysieke overbelasting voorkomen.

Tips om goed te tillen

- gebruik hulpmiddelen of schakel (indien nodig) een collega in, maar til niet met meer dan twee personen;
- houd de last dicht bij het lichaam;
- til met een rechte rug;
- gebruik een optimaal (breed) steunvlak;
- ga recht voor de last staan;
- neem regelmatig een micropauze;
- wissel je (werk)houding af;
- maak een inschatting van de last die moet worden getild;
- creëer een verantwoorde werkplek;
- luister naar je lichaam.

Tips bij duwen en trekken

- Om handmatig zwaar duwen en trekken te beperken kun je gebruik maken van elektrisch

4. Wet- en Regelgeving

In Nederland zijn weinig wettelijke normen vastgesteld op het gebied van fysieke belasting.

In Arbowet, artikel 5, is beschreven dat een risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) dient te worden uitgevoerd. Voor fysieke belasting dient, als onderdeel van deze RI&E, een nadere inventarisatie te worden uitgevoerd. Hierin wordt per belastende activiteit aangegeven:

- wat de kenmerken zijn van de last;
- de vereiste lichamelijke inspanning;
- de kenmerken van de werkomgeving;
- de taakeisen.

Aan de hand van de risico-inventarisatie en -evaluatie moet een plan van aanpak worden opgesteld en uitgevoerd dat gericht is op het voorkomen of verminderen van de nadelige gevolgen van fysieke belasting.

Volgens de arboregelgeving is de werkgever verplicht het werk zo te organiseren en in te richten dat lichamelijke belasting geen gevaar oplevert voor de veiligheid en gezondheid van medewerkers. In het Arbobesluit hoofdstuk 5, 'Fysieke belasting', zijn (in de artikelen 5.1 tot en met 5.6) de volgende regels opgenomen:

- Het voorkomen en beperken van gevaren is verplicht;
- De werkgever dient te inventariseren en te evalueren of er gevaren zijn voor de gezondheid ten aanzien van lichamelijke belasting;
- De werkgever zorgt voor een ergonomisch ingerichte werkplek met doelmatige zitgelegenheid;
- De medewerkers die arbeid verrichten waarbij lasten worden gehanteerd, krijgen voorlichting over het gewicht en de lastverdeling en de wijze waarop de last moet worden getild.

Voor de arbeidsrisico's op het gebied van fysieke belasting zijn normen en richtlijnen vastgesteld. Deze kunnen bij het uitvoeren van de RI&E voor fysieke belasting als uitgangspunt worden gehanteerd. Zie voor het onderdeel Inventarisatie – Normen en richtlijnen voor een overzicht en toelichting.

Ook moet in de RI&E expliciet aandacht worden besteed aan beeldschermwerk. Zie het onderdeel Beeldschermwerk (pag. 20) voor richtlijnen voor een overzicht en toelichting.

Colofon

*Deze arbocatalogus is tot stand gekomen
in samenwerking tussen werkgeverspartij:*

INretail

Arnhemse Bovenweg 100
3708 AG Zeist

en medewerkerspartijen:

AVV

Veursestraatweg 88-90
2265 CE Leidschendam

De Unie

Multatulilaan 12
4103 NM Culemborg

CNV Vakmensen

Tiberdreef 4
3561 GG Utrecht

Voor vragen kunt u contact opnemen met:

INretail

Arnhemse Bovenweg 100
3708 AG Zeist
088 973 06 00
info@inretail.nl
Contactpersoon: RI&E-coördinator en -adviseur

Ingangsdatum 1 januari 2020

Looptijd 6 jaar

Disclaimer

De inhoud van deze arbocatalogus is met de grootste zorg samengesteld. De samenstellers van deze arbocatalogus zijn in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van onvolledigheid of onjuistheden daarvan noch voor enige schade die het directe of indirecte gevolg is van of in verband staat met het gebruik van de in deze arbocatalogus beschikbare informatie. Wanneer links naar websites van derden worden weergegeven, betekent dit niet dat de op of via deze websites aangeboden producten of diensten door ons worden aanbevolen. De samenstellers aanvaarden geen aansprakelijkheid en geen enkele verantwoordelijkheid voor de inhoud, het gebruik of de beschikbaarheid van websites waarnaar wordt verwezen of die verwijzen naar deze arbocatalogus. Het gebruik van dergelijke links is voor eigen risico. De informatie op dergelijke websites is door de samenstellers niet nader beoordeeld op volledigheid, actualiteit, juistheid, redelijkheid.