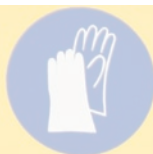


STICHTING
VAN DE ARBEID

HANDREIKING ARBEIDSRISICO'S IN DE ARBOCATALOGUS



HANDSCHOENEN
DRAGEN
VERPLICHT



VEILIGHEIDS-
SCHOENEN
DRAGEN
VERPLICHT



GIFTIGE
STOFFEN



VERBODEN
TOEGANG
VOOR
ONBEVOEGDEN



VEILIGHEIDS-
BRIL



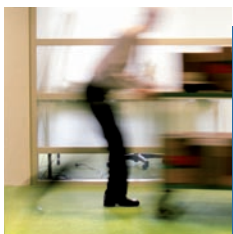
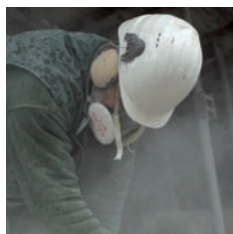
ADEM-
BESCHERMING



ASBEST



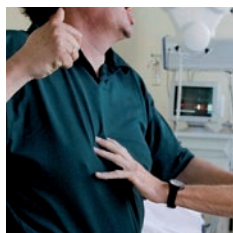
ROKEN EN
OPEN VUUR



HANDREIKING ARBEIDSRISICO'S IN DE ARBOCATALOGUS



Uitgave: Stichting van de Arbeid
Februari 2009



Colofon

De in 1945 opgerichte Stichting van de Arbeid is een (privaatrechtelijk) landelijk overlegorgaan van de centrale organisaties van werkgevers en werknemers in Nederland. Thans zijn in de Stichting vertegenwoordigd de Vereniging VNO-NCW (VNO-NCW), de Koninklijke Vereniging MKB-Nederland (MKB), de Federatie Land- en Tuinbouw-organisatie Nederland (LTO), de Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV), het Christelijk Nationaal Vakverbond (CNV), de Vakcentrale voor Middengroepen en Hoger Personeel (MHP).

Uitgave:

Stichting van de Arbeid
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK DEN HAAG
tel.: 070 - 3 499 577
fax: 070 - 3 499 796
e-mail: info@stvda.nl
<http://www.stvda.nl>

Tekst: Jaap Hooiveld, Frans de Kruif, Luuk Obbink, Jan Popma

Eindredactie: Jan Popma, Jaap Hooiveld

Ontwerp en druk: Huisdrukkerij SER

Projectleider: drs. J.H. Hooiveld MSc

e-mail: j.hooiveld@stvda.nl

tel.: 070 - 3 499 585

mobiel: 06 - 10 175 536

© 2009, Stichting van de Arbeid

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de Stichting van de Arbeid.

INHOUDSOPGAVE

<i>Voorwoord</i>	5
<i>1. Inleiding</i>	7
<i>2. Fysieke belasting</i>	9
<i>3. Werkdruk en werkstress</i>	19
<i>4. Agressie en geweld</i>	31
<i>5. Gevaarlijke stoffen</i>	41
<i>Literatuurlijst</i>	62
<i>Adressenlijst</i>	63
<i>Lijst met relevante websites</i>	64

VOORWOORD

Op 25 september 2008 organiseerde de Commissie Begeleiding Arbocatalogi (CBA) van de Stichting van de Arbeid de eerste werkconferentie. De conferentie ging over de manier waarop de arbeidsrisico's in de arbocatalogus een plek moeten en kunnen krijgen.

De conferentie is bezocht door een 60-tal vertegenwoordigers van allerlei sectoren.

Op de conferentie werd duidelijk dat achter de gelijkkluidende benaming van een risico een veelheid aan verschijnselen schuil gaat. Fysieke belasting heet in de bouw wel hetzelfde als in de zorg, maar het gaat om heel andere aspecten van belasting. En achter het verzamelbegrip "stoffen" blijkt helemaal een grote diversiteit schuil te gaan. Dat geldt natuurlijk helemaal voor de oplossingen, de maatregelen die getroffen moeten en kunnen worden.

In de arbocatalogus nemen de maatregelen een hele centrale plek in. Met die maatregelen moeten de doelvoorschriften uit de Arbo-wet gerealiseerd worden. Elke sector of branche wil daarin maatwerk aanbieden. Precies die maatregelen of oplossingen die het best passen in de eigen bedrijfsvoering van de sector en die tegelijkertijd zorg dragen voor een zo veilig en gezond mogelijke aanpak. Maar de mogelijkheid om ervaringen en inzichten uit te wisselen en te delen maakte de werkconferentie ook een inspirerende bijeenkomst voor de deelnemers.

Deze publicatie is al weer de vierde in de CBA-reeks. Aan degenen die hebben meegewerkt aan deze publicatie zijn we veel dank verschuldigd. Dat betreft natuurlijk allereerst de inleiders en alle deelnemers aan de werkconferentie zelf. Zij hebben de basis gelegd voor deze publicatie. Maar de schrijvers hebben dat materiaal op een overzichtelijke manier verwerkt. Dat zijn Luuk Obbink en Frans de Kruif die de tekst hebben geleverd over agressie en geweld en over stoffen. Jan Popma en Jaap Hooiveld hebben de tekst geleverd over fysieke belasting en

over werkdruk/werkstress en hebben de eindredactie van deze publicatie verzorgd.

De CBA hoopt met deze publicatie opnieuw een bijdrage te leveren aan het tot stand komen van de Arbocatalogi in Nederland.

Robin Linschoten

Voorzitter CBA

1. INLEIDING

Deze brochure gaat over de manier waarop arbeidsrisico's in de arbocatalogus kunnen worden behandeld. De publicatie is gebaseerd op een werkconferentie die eind september 2008 is georganiseerd door de Commissie Begeleiding Arbocatalogi (CBA). De conferentie was bedoeld om vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers te ondersteunen bij het maken van de arbocatalogus. Op de website van de Stichting is documentatie over de werkconferentie te vinden (zie www.stvda.nl onder Project Arbocatalogi).

In deze brochure komen vier arbeidsrisico's aan de orde. Uit een door de CBA opgezette inventarisatie van de catalogustrajecten in 2007 bleek dat de risico's fysieke belasting, werkdruk en werkstress, agressie en geweld, en (gevaarlijke) stoffen het meest voorkomen. In de hoofdstukken 2 t/m 5 worden deze vier risico's achtereenvolgens behandeld. Voor elk risico wordt een aantal stappen voor een systematische aanpak van het risico geschetst, wordt aangegeven wat de 'stand der techniek' is, en worden voorbeelden gegeven van de wijze waarop het onderwerp in sommige getoetste arbocatalogi is neergezet. De stappenplannen in de opeenvolgende hoofdstukken zijn overigens niet bedoeld als voorbeeld van een standaard- of basis catalogusafspraken. Zij zijn uitdrukkelijk een algemene oriëntatie op hoe een bepaald risico in de catalogus aan de orde kan worden gesteld. Elk hoofdstuk bevat tips die voor de overlegpartners op decentraal niveau nuttig kunnen zijn. Tot slot bevat elk hoofdstuk diverse informatiebronnen waar sociale partners gebruik van kunnen maken.

Bij dit alles geldt: sociale partners op decentraal niveau zijn en blijven zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop het onderwerp in hun arbocatalogus zijn beslag krijgt. In de eerste zin van deze inleiding wordt het woord 'kunnen' niet voor niets gebruikt. De arbocatalogus is immers met name bedoeld om *maatwerk* te kunnen leveren. Maatwerk moet gezien worden als de beste mogelijk-

heid om in sector A of B een specifiek arbeidsrisico te tackelen. Sociale partners op decentraal niveau kunnen zelf aangeven welke maatregelen het beste in hun sector toegepast kunnen worden.

Daarbij kan natuurlijk gebruik gemaakt worden van de ervaringen die met een bepaalde aanpak in andere sectoren of branches is opgedaan. Daarnaast geldt bij alle thema's: in de arboconvenanten is reeds ontzettend veel onderzoek gedaan naar aard en omvang van diverse arbeidsrisico's. Ook zijn er veel pilots en experimenten uitgevoerd om de blootstelling aan bepaalde risico's terug te dringen. De resultaten van die arboconvenanten zijn beschreven in diverse rapporten. Ook die bevatten belangrijk materiaal voor de arbocatalogus.



(foto: Stichting Arbow)

2. FYSIEKE BELASTING

Fysieke belasting in Nederland

Hoewel Nederland in toenemende mate een land van kantoorwerkers is, is fysieke belasting tijdens het werk nog steeds één van de grootste risico's voor de gezondheid van werknemers. Eén op de vier werknemers verricht regelmatig zwaar werk: tillen en dragen, duwen en trekken. Ook staat één op de tien werknemers bloot aan trillingen van bijvoorbeeld mechanisch handgereedschap. Daarnaast verricht ruim een derde van de Nederlandse werknemers regelmatig repeterende bewegingen: *vooral in de bouw en de industrie* (Arbobalans 2007). Ten slotte werken veel werknemers in ongemakkelijke houdingen of hebben te maken met langdurige statische belasting (bijvoorbeeld zittend werk). Ook kantoorwerkers staan dus wel degelijk bloot aan fysieke belasting.

Gezondheidsschade

De schade als gevolg van fysieke (over)belasting in Nederland is niet gering. Aandoeningen aan het bewegingsapparaat vormen de belangrijkste oorzaak van blijvende arbeidsongeschiktheid. Zo'n 40 procent van die klachten wordt veroorzaakt door het werk. Ook het ziekteverzuim in Nederland hangt voor een aanzienlijk deel samen met fysieke belasting tijdens het werk. Het gaat hierbij niet alleen om rugklachten. Ook repeterende, kortcyclische arbeid kan leiden tot gezondheidsschade, met name klachten aan armen, nek en schouders (KANS, in de volksmond veelal RSI genoemd). Het percentage werknemers dat vanwege dergelijke klachten gedeeltelijk is uitgevallen is de afgelopen jaren gestegen (Arbobalans 2006).

De maatschappelijke kosten als gevolg van fysieke overbelasting zijn hoog: WIA-uitkeringen en kosten voor de gezondheidszorg (bijna vier miljard euro per

jaar) zijn slechts twee van de belangrijkste kostenposten. De kosten voor bedrijven lopen ook in de miljarden. Alleen al de kosten als gevolg van RSI-klachten zijn jaarlijks twee miljard. Hierbij valt te denken aan ziekteverzuim, maar ook aan verlies aan arbeidsproductiviteit (800 miljoen euro per jaar).

Wettelijke normen

Hoewel fysieke belasting goed te meten is, kent Nederland géén grenswaarden voor bijvoorbeeld tillen of trekken van lasten. Artikel 5.2 van het Arbeidsomstandighedenbesluit geeft wel een globaal doelvoorschrift: *“De arbeid wordt zodanig georganiseerd, de arbeidsplaats wordt zodanig ingericht, een zodanige productie en werkmethode wordt toegepast of zodanige hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen, worden gebruikt, dat de fysieke belasting geen gevaren met zich kan brengen voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemer.”* Hoe die organisatie van de arbeid of de inrichting van de arbeidsplaats eruit moet zien, is een kwestie van overleg tussen werkgevers en werknemers. Fysieke belasting is bij uitstek een onderwerp waarover in arbocatalogi afspraken kunnen worden gemaakt – bijvoorbeeld ook in de vorm van tilnormen.

Voor diverse vormen van trillingen bestaan wel wettelijke normen. Deze zijn opgenomen in artikel 6.11a van het Arbeidsomstandighedenbesluit. Dit artikel kent grenswaarden, waar niet overheen gegaan mag worden, en actiewaarden waarbij het bedrijf preventieve actie dient te ondernemen. Ook voor beeldschermwerk is een soort ‘grenswaarde’ vastgelegd: artikel 5.10 Arbobesluit schrijft voor dat *“de arbeid aan een beeldscherm [...] telkens na ten hoogste twee achtereenvolgende uren wordt afgewisseld door andersoortige arbeid of door een rusttijd, zodanig dat de belasting van het verrichten van de arbeid aan een beeldscherm wordt verlicht”*.

Ten slotte geldt ten aanzien van fysieke belasting een aantal aanvullende verplichtingen omtrent de risico-inventarisatie en -evaluatie. Bij de risico-inventarisatie dient met name te worden gelet op de kenmerken van de last, de vereiste lichamelijke inspanning, de kenmerken van de werkomgeving en de eisen van de taak (art. 5.3 Arbobesluit, zie kader pagina 11).

FACTOREN VAN FYSIEKE BELASTING (Bijlage I bij Richtlijn 90/269/EEG)

1. Kenmerken van de last

Het manueel hanteren van een last kan gevaar opleveren, met name voor rugletsel, wanneer de last:

- te zwaar of te groot is;
- onhandig of moeilijk vast te pakken is;
- onstabiel is of de inhoud ervan kan gaan schuiven;
- zo ligt dat hij op een afstand van de romp of met voorovergebogen of verdraaide romp gehanteerd moet worden;
- door zijn vorm en/of consistentie, met name in geval van stoten, voor de werknemer letsel kan veroorzaken.

2. Vereiste lichamelijke inspanning

Een lichamelijke inspanning kan gevaar, met name voor rugletsel, opleveren wanneer de inspanning:

- te groot is;
- slechts mogelijk is door een draaiende beweging van de romp;
- kan leiden tot een plotselinge beweging van de last;
- uitgevoerd wordt met het lichaam in onstabiele positie.

3. Kenmerken van de werkomgeving

De kenmerken van de werkomgeving kunnen het gevaar voor met name rugletsel doen toenemen, wanneer

- er niet genoeg ruimte is, met name in verticale richting, om het werk te verrichten;
- de bodem oneffen is, en dus gevaar oplevert voor struikelen, of glad is, zodat de werknemer erop kan uitglijden met het schoeisel dat hij draagt;
- de ruimte of de werkomgeving zodanig is dat de werknemer de lasten niet manueel kan hanteren op een veilige hoogte of in een gunstige houding;
- de bodem of de werkplek hoogteverschillen vertoont, zodat de last op verschillende hoogten moet worden gehanteerd;
- de bodem of het steunpunt instabiel zijn;
- temperatuur, luchtvochtigheid of luchtcirculatie niet aangepast zijn.

4. Eisen van de taak

De taak kan ook gevaar voor met name rugletsel opleveren, wanneer daarmee een of meer van de volgende factoren gemoeid zijn:

- er moeten lichamelijke inspanningen worden verricht die met name de wervelkolom te vaak of te langdurig belasten;
- er zijn onvoldoende rust- of recuperatieperioden;
- de lasten moeten over te grote afstanden worden opgetild, neergezet of gedragen;
- het werktempo wordt bepaald door een proces dat door de werknemer niet kan worden aangepast.

Normen in de praktijk

Zoals gezegd is de wettelijke norm over fysieke belasting geformuleerd als een open doelvoorschrift. De normen dienen in de praktijk nader te worden ingevuld. In een aantal branches is dit ook al gebeurd, bijvoorbeeld in arboconvenanten of cao's. Zo was het onderwerp fysieke belasting onderdeel van 37 convenanten, en kwam het thema RSI terug in 15 convenanten.

In incidentele gevallen kwamen afspraken over concrete tilnormen tot stand. Zo is voor de kinderopvang bepaald dat kinderen die meer dan 23 kilo wegen niet mogen worden getild. Zwangere werkneemsters mogen niet worden verplicht meer dan één maal per uur meer dan vijf kilo te tillen.

In sommige gevallen hebben concrete normen ook een plek gekregen in beleidsregels van de Arbeidsinspectie. Dit geldt onder meer voor de afspraken in de kinderopvang. Een ander voorbeeld is beleidsregel 5.3.1 (tillen op bouwplaatsen). Deze bepaalt bijvoorbeeld dat het maximale gewicht dat door één persoon met de handen wordt getild maximaal 25 kilogram bedraagt, of dat straatstenen zwaarder dan 4 kilogram en stoeptegels zwaarder dan 9½ kilo niet handmatig mogen worden verwerkt.

Naast concrete tilnormen bevatten sommige arboconvenanten en beleidsregels ook andere min of meer concrete normen. Zo schrijft de beleidsregel 'fysieke belasting kinderdagverblijf' voor dat er veilige hulpmiddelen aanwezig moeten zijn op de werkplek zodat de kinderen zelfstandig op volwassenenhoogte kunnen komen. Voorts zijn er ergonomische normen ontwikkeld voor onder meer aankleedtafels, zitmeubels en boxen. Leveranciers van kinderveermeubilair kunnen met die normen rekening houden. Ook in de bibliotheekbranche zijn ergonomische normen ontwikkeld, bijvoorbeeld omtrent de hoogte van de bovenste en onderste plank in boekenkasten. Dit leidt tot minder reiken en bukken bij het inruimen van de kast, en dus tot minder fysieke belasting.

Het is denkbaar dat een deel van de genoemde convenantsafspraken of beleidsregels ook opgenomen wordt in arbocatalogi. Dergelijke concrete normen komen echter nog niet heel veel voor. Waar concrete normen ontbreken, zou de catalogus idealiter wel aan moeten sluiten bij de 'stand der wetenschap'. Op het gebied van tilbelasting bestaat bijvoorbeeld een wetenschappelijk onderbouwde methode om het maximale tilgewicht te berekenen. Deze zogeheten NIOSH-methode houdt rekening met zaken als tilhoogte, tilfrequentie en hoever men met de getilde last moet reiken. De NIOSH-methode gaat uit van een maximaal tilgewicht van 23 kilogram onder optimale tilcondities (zie voor een rekeninstrument ook <http://www.arbobondgenoten.nl/arbothem/lichblst/lifttest.htm>). De partijen die de arbocatalogi afsluiten, kunnen voor hun branche nagaan óf een dergelijke norm redelijkerwijs haalbaar is. Als dit niet haalbaar is, kunnen partijen overleggen of en hoe die norm op termijn wel haalbaar is.

Normstelling leidt tot innovatie

In sommige gevallen kan een duidelijke norm innovatie bevorderen. Onderzoek in de huisvuilbranche leerde dat veel vuilnismannen te zwaar en te vaak moesten tillen. In overleg werd bepaald dat 90 procent van de vuilnismannen gezond hun 65e verjaardag moeten kunnen halen (de zogeheten P90-norm), en dat daarvoor de fysieke belasting onder de wetenschappelijk onderbouwde norm moest blijven. Hierbij was rekening gehouden met het verschil in belastbaarheid naar leeftijd. De norm was zó scherp, dat hij alleen haalbaar was door vergaande mechanisatie. Het sjouwen met vuilniszakken werd vervangen door systemen zoals centrale ondergrondse containers. Dit leidde niet alleen tot lagere fysieke belasting. Ook andere risico's zoals snijden aan scherpe objecten in vuilniszakken en blootstelling aan schimmels werden zo teruggedrongen.

Fysieke belasting in de arbocatalogus

Voor een effectieve aanpak van fysieke belasting in een branche is het wenselijk dat een planmatige aanpak wordt gekozen. Dit bestaat uit de volgende vier stappen:

- 1. Prioritaire risico's vaststellen.** Als eerste stap dienen partijen gezamenlijk vast te stellen wat de belangrijkste risico's in de branche zijn. Dat zal immers per branche verschillen. Na de inventarisatie van de risico's is het verstandig prioriteiten te stellen.
- 2. Een risico-analyse uitvoeren.** Bij de risico-analyse dient te worden gekeken naar de *inherent* risico's van bepaalde taken, maar ook naar de achterliggende redenen waarom die risico's niet allang onder controle zijn.
- 3. Effectieve maatregelen ontwikkelen.** Wat zijn best practices in de branche? Hierbij kan gebruik worden gemaakt van bestaande of nieuwe kennis die wordt ingebracht door deskundigen, maar ook van kennis van de praktijk. Werknemers op de werkvloer hebben vaak heel goede ideeën over mogelijke oplossingen. Ook weten zij wat wel of niet zal werken in de praktijk.
- 4. Verspreiding van kennis.** Het is van groot belang dat de maatregelen bekend worden gemaakt – niet alleen bij werkgevers en werknemers in de branche, maar in sommige gevallen ook bij toeleveranciers, ontwerpers en andere partijen die zijdelings bij de branche betrokken zijn.

De vier stappen worden in de volgende paragrafen verder uitgediept.

1. Vaststellen van de belangrijkste risico's

Om vast te stellen wat de belangrijkste risico's in de branche zijn, zijn er meerdere bronnen van informatie. Ten eerste wordt in diverse branches onderzoek gedaan naar fysieke belasting, in sommige gevallen uitgesplitst naar functie (zie kader afbouwbranche). Ten tweede kan wellicht kennis worden opgehaald bij ergonomische bureaus met gespecialiseerde kennis van een branche. Ten derde hebben ook wetenschappelijke instituten, zoals universiteiten, veel kennis in huis.

Onderzoek in de afbouwbranche

In het kader van het arboconvenant in de afbouwbranche is onderzoek gedaan naar fysiek belastende taken en belastende momenten in het werk van glaszetters, van schilders bij het werken met en op ladders, en bij het werken met gipsplaten respectievelijk gipsblokken. Daarbij is gebruik gemaakt van bestaand materiaal, vragenlijsten onder werknemers, en een aantal expertpanels. Ook is gekeken naar belemmerende en bevorderende factoren om de fysieke belasting te beperken. Uit het onderzoek bleek bijvoorbeeld dat meer dan de helft van de gipsblokkenstellers met name het transport van gipsblokken van buiten naar binnen als zwaarste taak beoordeelde. Ook wand- en plafondmonteurs noemde het transport van buiten naar binnen als zwaarste taak.

In branches waarin dergelijke kennis ontbreekt, valt aan te raden alsnog onderzoek uit te (laten) voeren – bijvoorbeeld een enquête onder werknemers. Zonder duidelijke gegevens zijn eventuele maatregelen immers een schot in het duister.

Zo'n onderzoek moet verder gaan dan alleen de vraag óf werknemers fysiek belast worden, hoe vaak, en of er al gezondheidsklachten zijn. Zeker zo belangrijk is de vraag in hoeverre die fysieke belasting of gezondheidsklachten veroorzaakt worden door het werk. Zoals gezegd is arbeidsongeschiktheid en ziekteverzuim als gevolg van klachten aan het bewegingsapparaat ruwweg voor 40 procent te wijten aan slechte arbeidsomstandigheden. Hier valt dus gezondheidswinst te halen.

Om vast te kunnen stellen wat de prioritaire risico's in de branche zijn, is het ook zinvol om de (werkgerelateerde) kosten van de fysieke (over)belasting in kaart te brengen. Hier valt dan de meeste financiële winst te halen.

2. Risico-analyse

Als duidelijk is wat de belangrijkste knelpunten zijn in een branche, kunnen maatregelen worden getroffen om die knelpunten op te lossen. Direct doorschieten naar oplossingen is echter geen goed plan. Het oogt misschien krachtadig, maar zonder een goede analyse van het arborisico bestaat een gerede kans dat de verkeerde maatregelen worden getroffen. De oorzaak van fysieke belasting hoeft immers niet altijd aan de taakeisen te liggen. Niet zelden is fysieke belasting te wijten aan slechte planning (bijvoorbeeld in een bouwproces) of onvoldoende aandacht voor arbeidsomstandigheden bij het ontwerpen van werkplekken of gebouwen. Het is dus van groot belang bij de risico-analyse over de grenzen van de functie of zelfs van de eigen branche heen te kijken.

De betekenis van goede planning

Tijdens het onderzoek in de afbouwbranche is bijvoorbeeld gekeken naar de rol van de verschillende schakels in de productieketen. Een belangrijk punt bleek het door elkaar heen lopen van verschillende bouwfasen (ruwbouw en afbouw). Het is zeer wenselijk dat de ruwbouw echt afgesloten wordt en het bouwterrein geschikt kan worden gemaakt voor de afbouwactiviteiten. Ook planning en logistiek waren een belangrijk punt van aandacht. Daarbij bleek dat met transporteurs en leveranciers in het algemeen goede afspraken te maken zijn. De cruciale schakel is de hoofdaannemer. Planning en logistiek hangen volledig van hem af. Goede maatregelen en hulpmiddelen kunnen door hoofdaannemers gefrustreerd worden of zelfs onmogelijk worden gemaakt. Een goede hoofdaannemer zorgt echter voor goede afstemming, en draagt zo bij aan verlaging van de fysieke belasting.

Bij het analyseren van de oorzaken is het in sommige gevallen nodig om deskundigen in te schakelen. Zo kunnen ergonomen op een werkplek een taakanalyse of een analyse van het werkproces uitvoeren. De ergonoom kan uitrekenen of meten hoe hoog de fysieke belasting is onder welke condities, maar ook wat de opbrengst is van bijvoorbeeld een andere inrichting van de werkplek.

In alle gevallen is het echter zinvol om ook werknemers te betrekken bij de risico-analyse. Zij kunnen immers aangeven waar zij in de praktijk tegenaan lopen. Bovendien hebben zij vaak ook al suggesties voor oplossingen, en kunnen zij aangeven waarom bepaalde oplossingen in de praktijk maar niet van de grond komen. Bijvoorbeeld doordat de afdeling inkoop van hun bedrijf onvoldoende rekening houdt met arbo. Bij het organiseren van bijeenkomsten over fysieke belasting in de branche zouden dus vooral ook werknemers-deskundigen uitgenodigd moeten worden.

3. Effectieve maatregelen

Op basis van de risico-analyse kunnen maatregelen worden bedacht om de oorzaken van de fysieke (over)belasting weg te nemen. Deze maatregelen dienen te voldoen aan een aantal eisen:

- De eerste eis is uiteraard dat de maatregel een oplossing biedt voor het risico (zie kader). De maatregel dient *effectief* te zijn. Effectiviteit kan worden beoordeeld met de natte vinger, maar dat zal niet tot optimale oplossingen leiden. Op het gebied van fysieke belasting is veel wetenschappelijk onderzoek gedaan. Branches kunnen in veel gevallen gebruik maken van oplossingen die *bewezen* effectief zijn ("evidence based"). In zijn algemeenheid kan worden opgemerkt dat vooral *bronmaatregelen* effectief zijn. Idealiter reduceert een maatregel zowel de intensiteit, de duur als de frequentie van de fysieke belasting.

Wat is een effectieve maatregel?

Vaak wordt het probleem van fysieke belasting aangepakt door voorlichting of instructie – bijvoorbeeld een tiltraining. Uit onderzoek blijkt dat tiltraining als zodanig weinig effect sorteert als er niet ook maatregelen worden genomen om de oorzaken van de belasting weg te nemen (zoals een hoog tilgewicht of een verkeerde werkhoogte). Wat wel effect sorteert, zijn met name mechanisatie en aanpassing van de werkhoogte.

(Bron: Presentatie Henk van der Molen, Fysieke belasting in arbocatalogi, 25 september 2008)

Wat *effectief* is, is overigens afhankelijk van het te bereiken *doel*. Daarover zullen sociale partners afspraken moeten maken. Welk beschermingsniveau willen wij in de branche halen? Moet dit een eenduidige tilnorm zijn? Willen wij het aantal werknemers dat gezond zijn pensioen haalt verhogen? Of willen wij concrete maatregelen die voldoen aan de stand der techniek?

- De tweede eis, die nauw samenhangt met de effectiviteit, is dat de maatregel niet tot allerlei neveneffecten leidt. Zo is denkbaar dat verlaging van een te tillen gewicht effectief oogt, maar dat door verhogen van de tilfrequentie andere lichamelijke klachten ontstaan. Een goed medicijn heeft zo min mogelijk bijwerkingen.

Ren je rot?

In de afbouwsector vonden gipsblokkenstellers, zo bleek uit het genoemde onderzoek in de sector, de huidige 18 kg blokken een enorme verbetering ten opzichte van de 23 kg blokken van vroeger. Verdere reductie van het blokgewicht leidt volgens deskundigen uit een expertpanel tot een ‘ren je rot’ situatie: het aantal handelingen neemt toe. Bovendien leert de praktijk dat al gauw twee 14 kg blokken tegelijk worden getild.

- Een derde eis is dat een maatregel praktisch *toepasbaar* moet zijn. Dit betekent dat de maatregel daadwerkelijk gebruikt kan worden (dus bijvoorbeeld niet een tilhulpmiddel op een locatie waar dat hulpmiddel nauwelijks kan komen). Om te beoordelen of een maatregel praktisch toepasbaar is, is het verstandig hierover te overleggen met werknemers uit de branche. Voorts betekent ‘praktisch toepasbaar’ dat de maatregel *financieel* haalbaar moet zijn. De maatregel moet dus getoetst worden aan het *redelijkerwijs*-beginsel uit de Arbowet (of, wat betreft fysieke belasting, uit artikel 5.3 van het Arbeidsomstandighedenbesluit). Overigens kan een ogenschijnlijk dure maatregel op langere termijn juist kosteneffectief zijn, als hij leidt tot een ver(der)gaande verzuimreductie dan ‘goedkopere’ oplossingen. Maatregelen dienen dan ook goed doorgerekend te worden, waarbij eventueel ook gebruik gemaakt kan worden van subsidies.
- Een vierde eis is in feite een absolute randvoorwaarde – de maatregel moet voldoen aan de wettelijke norm. Zoals gezegd zijn de normen voor fysieke belasting echter open geformuleerd, en is nu juist aan partijen overgelaten om die normen nader in te vullen.

Er zijn diverse websites waar concrete hulpmiddelen zijn te vinden. Te denken valt aan www.arbovriendelijkehulpmiddelen.nl (van de Stichting Arbowet), www.tilhulpmiddel.nl (eveneens voor de Bouw/Afbouwsector). Voor de Linnenverhuur-, Wasserij- en textielreinigingsbedrijven is in het kader van het arboconvenant een ‘ideeënboek’ ontwikkeld, dat onder meer ingaat op fysieke belasting (www.raltex.nl/arbo/files/Ideenboek_o6o6o5def.pdf). Een meer fundamentele aanpak – in de vorm van werkplekoptimalisatie – is beschreven in het handboek ‘Werkplekoptimalisatie wasserijen en stomerijen’ (www.raltex.nl/arbo/files/Handboekwerkplek.pdf).

4. Verspreiding van kennis

Cruciaal voor het welslagen van een arbocatalogus is dat de maatregelen, als invulling van de ‘stand der techniek’, brede bekendheid krijgen – zowel in de

branche als daarbuiten. Een goed voorbeeld zijn de al genoemde ergonomische normen voor boekenkasten in het bibliotheekwezen. Deze normen zijn ook gecommuniceerd naar architecten, zodat deze bij het ontwerp van de werkplek rekening kunnen houden met de ergonomische inzichten in de branche. Meer in het algemeen vormen opdrachtgevers, ontwerpers en producenten van materialen een belangrijke partij om te benaderen.

Tip

Het is wenselijk dat de invoering, gebruik en effect van maatregelen uit de arbocatalogi wordt geëvalueerd. Het is verstandig hierbij duidelijk te hebben binnen welke periode het effect moet worden gemeten. Indien na enige tijd blijkt dat een maatregel nergens is ingevoerd of nauwelijks effect sorteert, kan de branche wellicht beter gaan nadenken over alternatieven. Overigens is voor sommige maatregelen een langere overgangstermijn nodig dan de looptijd van de catalogus. Het zou zonde zijn om potentieel effectieve maatregelen niet te treffen omdat daar een langere periode overheen gaat.



(foto: Roon/HH)

3. WERKDruk/WERKSTRESS

Werkdruk en werkstress in Nederland

Binnen het totale scala aan arbeidsrisico's is het verschijnsel 'werkdruk' betrekkelijk nieuw. Pas sinds een jaar of twintig wordt er de nodige aandacht aan geschonken. Sinds het verschijnsel is benoemd, is er discussie gaande over de vraag wat werkdruk precies behelst, over het belang ervan, over de oorzaken en over mogelijke oplossingen. Aan de ene kant wordt de hoge werkdruk toegeschreven aan de hoge arbeidsproductiviteit in Nederland. Vooral de vakbeweging veronderstelt dat tussen deze twee verschijnselen een causale relatie bestaat. Aan de andere kant wordt verondersteld dat de hoge werkdruk in Nederland toe te schrijven is aan de hoge belasting die voortvloeit uit combinatie van 'werk en privé'. De veelheid aan verklaringen duidt erop dat werkdruk een veelkoppig monster is.

In de discussie is inmiddels wel duidelijkheid ontstaan. Algemeen wordt aangenomen dat werkdruk primair zijn oorsprong vindt in het werk, maar dat persoonskenmerken mede bepalend zijn voor de mate waarin een individuele werknemer werkdruk ervaart. Van werkdruk is sprake als een werknemer niet kan voldoen aan de eisen die het werk met zich meebrengt. Er is sprake van een onbalans tussen werkbelasting (werktempo, hoeveelheid werk en tijdsdruk) en de mogelijkheden om aan de taakeisen te voldoen ('regelcapaciteit').

Een werknemer die voortdurend onder een hoge tijdsdruk of in een hoog tempo moet werken, ervaart dit als hoge werkdruk. Europees gezien scoorde Nederland tot voor kort hoog op ervaren werkdruk. Tegenwoordig wijkt de werkdruk nauwelijks af van het Europees gemiddelde, al lijkt de werkdruk na een periode van stabilisatie de laatste jaren weer toe te nemen. Zo is het percentage Nederlandse werknemers dat hoge werkdruk rapporteert tussen 2003 en 2006 toegenomen van 31 naar 34 procent (Arbobalans 2006). Anno 2007 gaf 41 procent van de werknemers aan vaak tot altijd onder hoge werkdruk te werken. De combina-

tie van een hoge werkdruk en een gebrek aan autonomie komt veel voor onder werknemers in de horeca, de zorg en het onderwijs (Arbobalans 2007).

Gezondheidsschade

Wanneer werknemers langdurig te kampen hebben met (te) hoge werkdruk, kan dat effect hebben op de gezondheid. Blijvend hoge werkdruk kan leiden tot werkstress. Stress uit zich in concentratieverlies, verhoogde bloeddruk en/of stresshormonen, en verhoogde hartslag. Langdurige blootstelling aan stress kan bovendien leiden tot overspannenheid, burn-out, of tot ernstige fysieke aandoeningen. Dit leidt vaak tot langdurige uitval en dan is ook de terugkeer naar de eigen werkplek veelal een kwestie die langdurige begeleiding vraagt. Zo'n 40 procent van het verzuim door psychische oorzaken hangt samen met te hoge werkdruk. Eén op de tien werknemers rapporteert signalen van burn-out. Van het beroep op de arbeidsongeschiktheidsregelingen hangt ongeveer een derde samen met psychische klachten. Ruim 40 procent daarvan wordt (mede) veroorzaakt door psychosociale arbeidsbelasting. In het uiterste geval kan psychosociale arbeidsbelasting zelfs leiden tot de dood. De omvang van sterfte door een hart- en vaataandoening, zelfdoding als gevolg van psychosociale arbeidsbelasting, of een arbeidsongeval als gevolg van te hoge werkdruk wordt geschat op 660 werknemers per jaar (Popma 2005).

Nog afgezien van de schade voor werknemers heeft (te) hoge werkdruk ook gevolgen voor bedrijven. TNO heeft de kosten van psychosociale arbeidsbelasting geschat op vier miljard euro per jaar (zie kader). Dit is weliswaar inclusief de gevolgen van agressie en geweld (zie hoofdstuk 4), maar dat hoge werkdruk grote financiële consequenties heeft is duidelijk. Ook kunnen ziekte en verzuim als gevolg van psychosociale arbeidsbelasting extra werk en spanningen voor de collega's met zich brengen. Daarmee kan een zichzelf versterkend proces ontstaan, dat kan leiden tot langdurige problemen in de organisatie.

De kosten van werkdruk

Uit onderzoek van TNO blijkt dat de totale jaarlijkse kosten door psychosociale arbeidsbelasting worden geschat op vier miljard euro. Bijna de helft daarvan wordt veroorzaakt door kosten als gevolg van uitkeringen in het kader van arbeidsongeschiktheidsregelingen. De sectoren die preventieve aandacht behoeven omdat men daar het grootste risico loopt op verzuim én arbeidsongeschiktheidsuitkeringen door psychosociale arbeidsbelasting zijn de sector financiële instellingen en de sector bouwnijverheid; de top-5 van sectoren waar het meeste geld bespaard kan worden zijn de industrie, de gezondheidszorg, de sector handel, de overheid en de sector vervoer en communicatie.

B. Blatter et al (2005), Gezondheidsschade en kosten als gevolg van RSI en psychosociale arbeidsbelasting in Nederland, Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven

Wettelijke normen

Er bestaan rond het thema werkdruk twee typen wettelijke normen. Ten eerste beogen de normen uit de Arbeidstijdenwet de gezondheid van werknemers te beschermen. De Arbeidstijdenwet stelt daarom grenzen aan het maximum aantal uren dat per dag of per langere periode mag worden gewerkt. Daarnaast worden minimum rusttijden tussen diensten voorgeschreven.

Overzicht normen Arbeidstijdenwet voor werknemers van 18 jaar en ouder	
Maximum arbeidstijden	
per dienst	12 uur
per week	60 uur
per 4 weken	55 uur (bij cao te verruimen, mits niet meer dan 12 uur per dag en 60 uur per week)
per 16 weken	gemiddeld 48 uur
Minimum rusttijden	
dagelijkse rust	11 uur per etmaal (1x per 7 etmalen in te korten tot 8 uur)
wekelijkse rust	36 uur per 7 etmalen of een totaal aan wekelijkse rusttijden van 72 uur per periode van 14 dagen (waarbij als rusttijd wordt aangemerkt iedere aaneengesloten periode van minimaal 32 uur waarin geen arbeid wordt verricht)

Ten tweede bevat de Arbowet een wettelijke plicht voor de werkgever om aandacht te besteden aan het thema werkdruk. “De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op het voorkomen en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting”, zo luidt artikel 3, lid 2, van de Arbo-wet sinds 1 januari 2007. Onder psychosociale belasting verstaat de wet uitdrukkelijk ook “werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengt”.

De Arbowet bevat zelf dus vooralsnog geen concrete normen over werkdruk. Er is sprake van een beleidsverplichting. Deze beleidsverplichting behelst, volgens de Memorie van Toelichting bij de Arbowet, dat “iedere organisatie zal moeten onderzoeken wat en in welke situatie de bronnen en oorzaken voor psychosociale arbeidsbelasting zijn. De uitkomsten van de RI&E zijn daarvoor het startpunt”. In termen van de Arbo-wet is er sprake van een ‘procesnorm’ – een afspraak waarin men vastlegt wanneer en op welke wijze het probleem gestructureerd aan de orde komt.

Een en ander krijgt in het Arbobesluit een uitwerking in de vorm van een ‘agendabepaling’. Daarin worden die afspraken vertaald naar een langere termijnafspraken over een planning, een taakverdeling (wie is verantwoordelijk voor welk deel) en – indien nodig – de rol en taak van externe deskundigen (bijvoorbeeld de arbodienst).

Werkdruk in de arbocatalogus

Gezien de hoge maatschappelijke – én bedrijfskosten van (te) hoge werkdruk, hebben werkgevers en werknemers alle belang bij een effectieve aanpak van de problematiek. Dit wordt ook door alle partijen onderkend (zie ook kader ‘Europees initiatief’). Het thema werkdruk komt terug in diverse cao-afspraken sinds de jaren '90 en diverse afspraken in het kader van arboconvenanten. Toch blijft de werkdruk onverminderd hoog. Dat geeft aan dat men er onvoldoende in geslaagd is om dit arbeidsrisico structureel te verminderen, en ook dat werkdruk zich alleen laat bestrijden met een brede aanpak en maatwerk.

Europees initiatief

De omvang van het probleem en de gevolgen ervan – ook in economisch opzicht – zijn voor de sociale partners in Europa aanleiding geweest om het onderwerp in te brengen in de ‘sociale dialoog’. Werkgevers en werknemers op Europees niveau zijn het er over eens dat “het aanpakken van stress op het werk kan leiden tot meer efficiëntie en tot een beter gezondheids- en veiligheidsniveau op het werk, wat vervolgens economische en sociale voordelen oplevert voor ondernemingen, werknemers en de samenleving als geheel”.

Bron: Europees Kaderakkoord Werkgerelateerde stress

Wil men succes boeken bij de aanpak van werkdruk, dan is een stapsgewijze en systematische aanpak belangrijk. In een eerdere publicatie van de Stichting van de Arbeid (zie ook hieronder) wordt geadviseerd om de aanpak van werkdruk in vijf stappen op te bouwen:

1. signaleren;
2. analyseren van de oorzaken;
3. maatregelen kiezen;
4. maatregelen uitvoeren;
5. evalueren.

Een stapsgewijze, systematische aanpak is ook belangrijk voor het welslagen van arbocatalogi, die zich richten op het thema werkdruk. Voor de arbocatalogus is het daarbij van belang goed na te gaan welke stappen op sectorniveau kunnen en moeten worden genomen, en welke (aanvullende) stappen op het niveau van de onderneming kunnen/moeten worden uitgevoerd.

1. Signaleren van werkdruk

In diverse arboconvenanten zijn onderzoeken gedaan om de omvang van de werkdruk in een sector of branche in kaart te brengen. Dat in kaart brengen kan door werknemers te enquêteren en daarbij rechtstreeks te vragen naar ervaren werkdruk, werktempo, hoeveelheid werk en tijdsdruk. Het is ook mogelijk om via een enquête of (periodiek) arbeidsgezondheidskundig onderzoek *signalen* van overbelasting in kaart te brengen, zoals: chronische vermoeidheid, herstelbehoefte, depressiviteit, angst, gedragsstoornissen, lichamelijke klachten en psychische stoornissen. Dit kan zowel op bedrijfsniveau als op brancheniveau. In veel branches zijn inmiddels instrumenten ontwikkeld om werkdruk in kaart te brengen.

Kijk en vergelijk

Voor een goede beoordeling van de aard en omvang van het probleem is het noodzakelijk eerst zicht te krijgen op de omvang. Daarmee kan al antwoord verkregen worden op de vraag of er überhaupt sprake is van een probleem. Één en ander kan in kaart worden gebracht door bijvoorbeeld een arbodienst of een instituut als TNO, waar al langer onderzoek wordt gedaan naar het vóórkomen van arbeidsrisico's. Als de cijfers beschikbaar zijn, is het zaak om na te gaan of de cijfers voor de eigen sector in gelijke mate gespreid zijn óf dat het probleem zich concentreert in bepaalde onderdelen. Vervolgens moeten de maatregelen zich ook primair richten op die onderdelen.

Een branchebrede aanpak maakt het voor afzonderlijke bedrijven mogelijk om de eigen situatie te vergelijken met cijfers uit de branche. De (nul)meting kan ook worden gebruikt om periodiek te beoordelen of de aanpak van de problematiek zijn vruchten afwerpt (zie punt 5 pagina 28).

Ook kan de uitkomst van een meting gebruikt worden om *doelstellingen* voor het beleid vast te leggen. Zo zijn in veel arboconvenanten reductiedoelstelling afgesproken: “Tijdens de looptijd van dit convenant wordt het aantal werknemers dat klaagt over een te hoge werkdruk, gemeten volgens methode X, met 10% verminderd”. Tevens kunnen aan de hand van metingen prioriteiten worden gesteld. Dit kan op brancheniveau, maar uiteraard ook op bedrijfsniveau: “In afdelingen waar het aantal werknemers dat klaagt over te hoge werkdruk, gemeten volgens methode Y- meer dan 10% boven het bedrijfsgemiddelde ligt worden de volgende maatregelen getroffen:

Maatregel 1

Maatregel 2

Quick Scan Horeca

Niet alleen in de convenanten, ook in een aantal arbocatalogi is reeds aandacht voor het meten van werkdruk. Een voorbeeld van een signaleringsinstrument is de Quick Scan Werkdruk Horeca. De QuickScan Werkdruk is een online enquête- en adviesinstrument waarmee organisaties zelf, dus zonder specialistische ondersteuning, werkdruk kunnen meten en aanpakken. De gebruiker krijgt inzicht in omvang en verspreiding van werkdruk binnen (delen van) de organisatie. Als er knelpunten blijken te zijn, wordt men concreet geholpen met prioriteitsstelling en keuze van duurzame oplossingen.

2. Analyseren van de oorzaken

Na de eerste signalering moet geprobeerd worden zicht te krijgen op de verschillende factoren die het probleem veroorzaken. Uit onderzoek blijkt dat onder meer de volgende werkkenmerken van belang zijn:

- Werkinhoud
 - Hoog werktempo
 - Te grote hoeveelheid werk
 - Hoge tijdsdruk
 - Te ingewikkelde taakeisen (maar ook juist geringe taakvariatie)
- ‘Regelcapaciteit’
 - Autonomie: het vermogen om zelfstandig problemen op te lossen
 - Sociale steun van collega’s
- Beloning (waaronder feedback)

Daarnaast is het uiteraard zinvol na te gaan in hoeverre het probleem (mede) te wijten is aan de betrokken werknemers. Te denken valt aan gebrekkige ‘coping’ (werknemers gaan niet goed om met de ervaren werkdruk), maar ook bijvoorbeeld aan de vraag of werknemers wel voldoende zijn opgeleid om hun werk naar behoren te vervullen. Daarnaast is het, zoals gezegd, mogelijk dat werknemers te kampen hebben met problemen in de privésfeer. Uit onderzoek blijkt echter dat dit hooguit de helft van de ervaren problemen verklaart. De andere helft heeft wel degelijk met de inhoud van het werk te maken.

Arboconvenant bloemendetailhandel

Soms kan op grond van het branche-onderzoek al een eerste analyse van de oorzaken worden gemaakt. In het kader van het arboconvenant bloemendetailhandel is een zogeheten ‘nul-onderzoek’ uitgevoerd. Daaruit kwamen drie belangrijke oorzaken van werkdruk naar boven:

- *pieken/dalen in het werkaanbod, met in de pieken een hoog werktempo*
- *onvoldoende pauzemogelijkheden*
- *overwerk en lange werkdagen*

Tip

Juist omdat werkdruk en werkstress veel voorkomende verschijnselen zijn, heeft ook iedereen wel een oordeel over de oorzaak. Maar vaak blijkt een dergelijk oordeel een vooroordeel te zijn. Die 'vooroordelen' kunnen een goede, efficiënte aanpak in de weg staan of doorkruizen. Het is vaak van belang om de analyse van de cijfers met deskundigen te bespreken. Of op zijn minst: om de eigen analyse ter toetsing voor te leggen aan een externe deskundige.

3. Maatregelen kiezen

Als de resultaten van het onderzoek en de analyse bekend zijn, is het moment aangebroken om heel gericht maatregelen te ontwikkelen. Omdat werkdruk, zoals gezegd, een veelkoppig monster is, zullen deze maatregelen meestal breed geschakeerd zijn. Een effectieve aanpak is meestal gericht op werk én werknemer. Uiteraard dienen maatregelen zich in eerste instantie te richten op de psychosociale *belasting* door het werk. Preventie begint daar, en daar ligt ook de eerste verantwoordelijkheid van de werkgever.

Arbocatalogus Bloemendetailhandel:

Op basis van de nulmeting in het arboconvenant bloemendetailhandel, is in de branche een brede aanpak van de ervaren werkdruk ontwikkeld, gericht op:

- *Organisatie van het werk: 'handig organiseren', vooral gericht op de pieken en dalen in het werkaanbod en het inschakelen van extra krachten in voorzienbare piekperiodes, maar ook op werkbesprekingen waarbij werknemers de gelegenheid krijgen suggesties te doen voor een betere organisatie van het werk*
- *Inrichting arbeidsplaats: 'handig inrichten'*
- *Hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen: 'handige hulpmiddelen' (zoals de werkdrukmeter van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel)*
- *Voorlichting: 'bijdehand werken'*
- *Handelen bij klachten: 'handelend optreden' (waaronder ondersteuning door het verzuimloket van de Vereniging Bloemist-Winkeliers)*

In veel gevallen zal ook aandacht moeten uitgaan naar de *belastbaarheid* van de werknemers. Als blijkt dat één van de oorzaken is dat werknemers onvoldoende geschoold zijn voor hun taak, zal nagedacht moeten worden over (bij)scholing.

In sommige gevallen is psychologische ondersteuning gewenst. Van werknemers zelf mag overigens worden verwacht dat zij maatregelen nemen en keuzes maken om een balans te bereiken tussen werkdruk en leefdruk enerzijds en belastbaarheid anderzijds. Dit is tenslotte ook in het belang van hun eigen gezondheid en welzijn.

Een breed palet aan maatregelen

In de reeds genoemde brochure van de Stichting van de Arbeid wordt een breed palet aan maatregelen genoemd. Gedacht kan worden aan:

- het beperken van overmatig overwerk;*
- het verdelen van het werk over meer mensen;*
- het streven naar realistische targets/streefcijfers;*
- het verbeteren van de inhoud van het werk, bijvoorbeeld door taakrotatie, taakverbreding, taakverrijking of vergroting van regelmogelijkheden en werkoverleg;*
- functieaanpassing;*
- opleiding en scholing;*
- managementvaardigheidstrainingen;*
- cursussen gericht op het vergroten van stressbestendigheid;*
- verbetering van de arbeidsomstandigheden, bijvoorbeeld door betere ergonomie;*
- loopbaanbegeleiding;*
- aanpassing van werk- en rusttijden;*
- het verbeteren van de organisatie van het werk, van de samenwerking tussen afdelingen en van de leidinggevende structuur;*
- het verbeteren van de interne communicatie;*
- het maken van afspraken over het combineren van arbeid en zorgtaken;*
- het bevorderen van de omgangsvormen op de werkplek.*

Deels richten deze oplossingen zich op bedrijfsniveau, maar in sommige gevallen kunnen er in het kader van de arbocatalogus of cao ook afspraken worden gemaakt op brancheniveau (bijvoorbeeld over trainingen of arbeidsvoorwaardelijke aspecten zoals werktijden of de combineerbaarheid van arbeid en zorg).

Stichting van de Arbeid (2006), Druk Werk? Omgaan met werkdruk en stress

4. Maatregelen uitvoeren

Vaak blijkt het niet goed mogelijk om meerdere maatregelen tegelijkertijd door te voeren en is dus een stapsgewijze uitvoering noodzakelijk. Meestal betekent dat ook dat er tijd nodig is om het hele proces te doorlopen. Dit vergt een goede veranderingsstrategie en een lange-termijnaanpak. De term 'veranderingsstrategie' is hier bewust gehanteerd om duidelijk te maken dat de aanpak van werkdruk veelal een complexe aangelegenheid is. Maatregelen die elkaar onderling beïnvloeden, maatregelen die soms – al of niet tijdelijk – ongewenste effecten hebben. Los van de maatregelen zijn er bovendien externe factoren die het 'project' als zodanig onder druk kunnen zetten. Een recessie, een grote overname, invoering van maatregelen door de overheid; het zijn allemaal factoren die sowieso impact hebben op de bedrijfsvoering en dus ook op het project inzake de aanpak van werkdruk. De verwachtingen over de termijn waarop resultaten worden geboekt dienen goed te worden gemanaged.

Voor een effectieve aanpak van werkdruk is bovendien een participatieve benadering wenselijk. Dat wil zeggen een methode van werken waarbij voortdurend voor de betrokken werknemers inzichtelijk wordt gemaakt hoe de aanpak er uit ziet, wat er wanneer gaat gebeuren. Daarnaast wordt de werknemer in de gelegenheid gesteld om hier inbreng in te leveren. In de arbocatalogus zal dan ook aandacht moeten komen voor de vraag hoe eventuele branchebrede maatregelen op de werkvloer landen.

5. Evalueren

In branches waarin afspraken zijn gemaakt, zal periodiek gekeken moeten worden of de aanpak vruchten afwerpt. Hiertoe kunnen werkgevers en werknemers besluiten regelmatig een 'monitor' uit te voeren – bijvoorbeeld in het kader van periodiek werknemerstevredenheidsonderzoek. Zo kan bijvoorbeeld worden vastgesteld of het percentage werknemers dat klaagt over de hoge werkdruk is afgenomen, of dat andere signalen wijzen op een verbetering.

Ook op het niveau van bedrijven of instellingen is periodiek overleg wenselijk. Zoals gezegd zijn de bepalingen in de Arboret vooral 'agendabepalingen'. Het onderwerp werkdruk moet op de agenda komen. Dit betekent concreet dat in alle ondernemingen het onderwerp psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkdruk) minstens één keer per jaar op de agenda van de overlegvergadering tussen de directie en de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging zal worden gezet. In dit overleg kunnen werkgever en OR/pvt in kaart brengen hoe de ontwikkeling ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) in het afgelopen jaar is geweest, bijvoorbeeld aan de hand van de volgende gegevens:

- hoe is het cijfermatige verloop van de hoeveelheid PSA in de onderneming, onder meer op het gebied van werkdruk?

- welke maatregelen zijn getroffen om de omvang van het probleem terug te dringen?
- wat zijn de effecten van die maatregelen geweest?
- welke maatregelen worden in de toekomst getroffen?

Tips

1. Leren van goede voorbeelden

De aanpak van werkdruk is lastig gebleken. Ondanks cao-afspraken of convenanten is de werkdruk nog steeds hoog. Er zijn echter wel degelijk ondernemingen waar het probleem zich nauwelijks voordoet. Het kan interessant zijn te achterhalen of deze ondernemingen specifieke bedrijfskenmerken hebben, waar de rest van een branche of sector zich aan kan spiegelen.

2. Communiceer!

Goed overleg met alle betrokkenen komt in veel projecten naar voren als een belangrijke sleutel voor het behalen van succes. Voor het maken van een arbocatalogus betekent dat de gekozen maatregelen voor die catalogus in nauwe samenspraak met vertegenwoordigers van ondernemingen uit de sector tot stand moeten komen. Ook al om te voorkomen dat grote delen van een sector zich niet in de gekozen aanpak herkennen en de catalogus om die reden naast zich neerleggen. Wie die vertegenwoordigers van die ondernemingen zijn, kan per branche of sector verschillen. Sleutelfiguren zijn veelal directies en/of HR-managers, vertegenwoordigers van de OR, en de arbodienst. Hoe het proces van communicatie moet worden ingericht, is natuurlijk een onderwerp waar sociale partners zich over moeten buigen. Hiervoor geldt dat dit niet alleen geconcentreerd moet worden rond het moment van schrijven van de arbocatalogus, maar ook een kwestie is van langere termijn.



(foto: Amaury Miller/HH)

4. AGRESSIE EN GEWELD

Agressie en geweld in Nederland

Agressief gedrag en het gebruik van geweld worden in toenemende mate ervaren als een probleem in de Nederlandse samenleving. Voor een deel heeft dat te maken met een afnemende tolerantie ten opzichte van deze vormen van ongewenst gedrag. Cijfers tonen echter aan dat niet alleen sprake is van afnemende tolerantie. Er is wel degelijk ook sprake van een groeiend probleem. In de periode 2000 tot 2003 steeg het percentage werknemers dat te maken kreeg met intimidatie door publiek van ruim 20 naar bijna 27 procent. Waar het gaat om geweld steeg het van 6,9 naar 8,8 procent (Arbopalans 2006).

Of het nu gaat om mensen die werken in het publieke domein of in particuliere sectoren, agressie en geweld vormen voor veel werknemers dus een reëel risico. Bekende voorbeelden zijn politiemensen, ambulancemedewerkers, conducteurs, medewerkers van uitkeringsinstanties, en onderwijspersoneel. Ook winkelpersoneel, medewerkers in de horeca en bedienden van overvalgevoelige benzinstations kunnen echter te maken krijgen met agressie en geweld. Uiteraard is deze opsomming lang niet uitputtend.

Overigens beperkt de problematiek zich niet tot agressie en geweld door derden. Uit diverse onderzoeken blijkt dat ook werknemers onderling elkaar het leven zuur kunnen maken. Pesten, discriminatie en intimidatie komen in Nederland vaak voor, ook in vergelijking met andere Europese landen (Arbopalans 2006). Eén op de negen werknemers wordt gepest door zijn collega's.

Gezondheidsschade

De confrontatie met agressie en geweld, maar ook met pesten of discriminatie, kan vergaande consequenties hebben. Weliswaar zijn er mensen die inci-

denten vrij makkelijk verwerken en die overgaan tot de orde van de dag, maar er zijn ook vele voorbeelden van werknemers die met fysiek of psychisch letsel blijven zitten. Bij psychisch letsel moet worden gedacht aan post traumatische stress, overspannenheid en depressies. Niet voor niets spreken werknemers die bijvoorbeeld met een overval te maken hebben gehad in termen dat zij 'levenslang' hebben.

Volgens schattingen van TNO belopen de maatschappelijke kosten als gevolg van agressie en geweld zo'n 450 miljoen euro per jaar. De kosten per slachtoffer van agressie en geweld worden geschat op € 45.000 aan ziekteverzuim en WIA-instroom maar ook productiviteitsverlies. Voor een niet onaanzienlijk deel komen die kosten voor rekening van de werkgever.

Wettelijke normen

Agressie en geweld zijn dus een serieus arborisico. Vandaar dat de Arbowet werkgevers de verplichting oplegt dit risico aan te pakken. Agressie en geweld vormen echter een veelkoppig monster, zodat er nauwelijks concrete normen zijn opgenomen in de wetgeving. Tot voor kort bestond wel een beleidsregel 'veiligheidseisen benzinestations', maar die is per 2007 ingetrokken.

Wel schrijft het Arbeidsomstandighedenbesluit voor dat, indien werknemers worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting, de werkgever maatregelen moet nemen om dit te voorkomen en/of te beperken (art. 2.15, lid 1, Arbo-besluit). Ook dient de werkgever in dit geval voorlichting en onderricht te geven (art. 2.15, lid 2). Uiteraard gelden ook de algemene beleidsverplichtingen in de Arbowet, in het bijzonder dat psychosociale arbeidsbelasting onderdeel uitmaakt van de risico-inventarisatie en, waar nodig, van het plan van aanpak.

Werkgevers die zich niet aan deze regels houden, kunnen door werknemers aansprakelijk worden gesteld voor eventueel geleden schade als gevolg van een incident met agressie en/of geweld. De werkgever moet aantonen dat hij aan zijn zorgplicht heeft voldaan. Die zorgplicht behelst in ieder geval een preventief beleid, maar ook adequate nazorg.

Strafrecht als bescherming?

Naast de bepalingen waar de werkgever zich aan dient te houden, zijn er natuurlijk ook regels die zich richten tot de agressor. Agressie en geweld zijn strafbaar op grond van het Wetboek van strafrecht. Dat geldt in ieder geval voor openlijke geweldpleging, maar ook voor bedreiging met zware mishandeling of de dood. Schelden is uiteraard niet altijd strafbaar, maar hier lijkt wel sprake te zijn van een kentering. Heerste er in de jaren '90 nog het idee dat beledigingen en scheldpartijen 'een beetje moeten kunnen',

de tolerantie van dit soort gedrag is de laatste jaren duidelijk afgenomen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het zogeheten fuck-you-arrest: in Leeuwarden werd in juli 2007 een man veroordeeld tot een boete van 300 euro, omdat hij 'fuck you' naar een politieagent had geroepen. In Arnhem werd een man veroordeeld, onder meer omdat hij zijn middelvinger naar een politieagent had opgestoken.

Relatief stevige straffen zijn mede mogelijk gemaakt door de zogeheten Polariseringsrichtlijn, die in december 2006 is ingevoerd. Op basis van deze richtlijn kan een dubbele straf gelden als het gaat om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak en elke persoon in de rechtmatige uitoefening van zijn beroep.

Agressie en geweld in de arbocatalogus

Mensen die zich schuldig maken aan agressie en geweld, laten hun gedrag doorgaans niet beteugelen door een arbocatalogus. Er zijn echter wel tal van maatregelen te bedenken die de kans op agressie en geweld kunnen verkleinen, het risico op escalatie kunnen verminderen, en die werknemers handvatten bieden om op een passende manier met het verschijnsel om te gaan.

Voor een effectieve aanpak van agressie en geweld in een branche is het wenselijk dat een planmatige aanpak wordt gekozen. Dit bestaat uit de volgende vier stappen, die hieronder uitgewerkt worden.

- 1. Risico's vaststellen.**
- 2. Een risico-analyse uitvoeren.**
- 3. Effectieve maatregelen ontwikkelen.**
- 4. Evaluatie van maatregelen.**

1. Vaststellen van de belangrijkste risico's

Om vast te stellen wat de belangrijkste risico's in de branche zijn, zijn er meerdere bronnen van informatie. Ten eerste kan uiteraard gebruik worden gemaakt van bestaande onderzoeken, zoals de jaarlijkse Arbobalans. Ten tweede kan een inventarisatie worden gemaakt van risico's in de branche. Die inventarisatie kan worden uitgevoerd door deskundigen, maar het is zinvol om ook de werknemers te betrekken. Zij zijn immers degenen die de agressie en het geweld aan den lijve ondervinden. Een voor de hand liggende methode is een enquête onder werknemers in de branche.

Agressie tegen medewerkers bij de overheid

In het kader van het programma Veilige publieke taak van het ministerie van Binnenlandse Zaken werd in 2007 onderzoek gedaan naar blootstelling aan agressie en geweld. In vijftien beroepsgroepen van medewerkers met een publieke functie, bleek 13 procent van de werknemers 'zeer vaak of vaak' te maken te hebben met agressie en geweld, en 41 procent incidenteel. Daarbij ging het vooral om verbale agressie, maar in veel gevallen ook om fysiek geweld. Voor bijvoorbeeld politieagenten is het percentage echter nog aanmerkelijk hoger: 41 procent van het politiepersoneel heeft hier wel eens mee te maken gehad. Als trend bleek voorts dat het aantal incidenten jaarlijks nog met 4 procent toeneemt.

Ten derde is het van belang dat incidenten worden gemeld en geregistreerd. Zo kan informatie worden verkregen over de omvang, maar ook over de aard van het probleem. Daarom is het zinvol dat wordt vastgelegd wat er precies is gebeurd. Zo kunnen organisaties leren van incidenten. De verkregen gegevens kunnen als basis dienen voor beleid om escalatie te voorkomen, of om beleid bij te stellen. Voor een effectieve registratie is het cruciaal dat melding verplicht is en dat er een laagdrempelige procedure is om incidenten te melden. Van tevoren moet worden gedefinieerd wat men verstaat onder agressie en geweld. Bij de registratie wordt idealiter niet alleen gekeken naar agressie en geweld door derden, maar ook naar vormen van ongewenst gedrag *binnen* de eigen organisatie (zoals pesten, discriminatie en intimidatie). De registratie zou zich niet moeten beperken tot afzonderlijke organisaties. Juist ook door registratie op brancheniveau kunnen leerprocessen in de branche op gang worden gebracht.

2. Risico-analyse

Zoals gezegd is agressie en geweld een veelkoppig monster. Voor het ontwikkelen van effectieve maatregelen is daarom eerst een goede analyse nodig van de aard van het probleem. Frustratieagressie is van een heel andere orde dan instrumentele agressie, waarbij de dader met zijn gedrag iets hoopt af te dwingen. In het eerste geval kan het tonen van begrip helpen, in het tweede geval zal dat zelden werken. Weer anders zijn vormen van agressie waarbij drank of andere middelen in het spel zijn, of waar psychische afwijkingen een rol spelen. Dit gedrag is vaak onvoorspelbaar en moeilijk te beïnvloeden. In dat geval zullen maatregelen nodig zijn die bijvoorbeeld escalatie van dat gedrag voorkomen. In weer andere gevallen is het risico echter enigszins voorspelbaar, bijvoorbeeld bij risicowedstrijden in de voetbalcompetitie of uitgaansgeweld in het weekend.

3. Effectieve maatregelen

Een effectieve aanpak van agressie en geweld vergt maatwerk, maar vaak ook een *brede* aanpak. Daarbij dient in de eerste plaats te worden gekeken naar *preventie*: hoe worden de risico's op agressie en geweld zoveel mogelijk beperkt. Daarnaast dienen werknemers echter getraind te worden in de omgang met agressie en geweld. Tot slot moet er voor eventuele slachtoffers nazorg zijn georganiseerd.

Brede aanpak en Zero Tolerance

Vertegenwoordigers van veertien sectoren zijn met de ministers van Justitie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in 2006 een vijfpuntenplan overeengekomen om agressie en geweld daadkrachtiger aan te pakken:

- *snel reageren bij incidenten;*
- *aangifte stimuleren;*
- *het slachtoffer goed informeren;*
- *meer werk maken van opsporing;*
- *altijd proces-verbaal opmaken.*

Het plan werd in het leven geroepen naar aanleiding van de gewelddadigheden tegen ambulancepersoneel in het Amsterdamse Mirandabad in de zomer van 2006.

Preventie: huisregels

Als het gaat om het voorkomen van agressie en geweld, is het duidelijk stellen van huisregels een goede eerste stap. Zo hebben politie en justitie met veertien beroepsgroepen in de publieke sector een landelijke en sectorbrede norm gesteld:

- agressie en geweld worden nooit getolereerd;
- de professional moet de ruimte krijgen om z'n werk te doen;
- volg zijn aanwijzingen op;
- verstoor de orde niet.

Op een dergelijke manier zijn er voor elke beroepsgroep huisregels op te stellen. Dat schept duidelijkheid voor het publiek. Het voorkomt ook dat werknemers tegen elkaar worden uitgespeeld als zij verschillende normen hanteren.

Uitgangspunt moet zijn dat agressie niet mag lonen. Dit geldt temeer als agressie en geweld bewust wordt ingezet om een bepaald doel te halen, bijvoorbeeld wanneer een ouder van een leerling op school met veel verbaal geweld verhaal komt halen over een bepaalde kwestie.

Maak de regels bekend

Het is van groot belang de boodschap van de huisregels duidelijk onder de aandacht van het publiek te brengen. Dit kan op een campagneachtige manier, met voorlichtingsmateriaal, flyers, posters, banners op internet enzovoort.

Daar waar duidelijkheid bestaat over de te respecteren huisregels, moet ook helderheid bestaan over wat er gebeurt als deze regels worden overtreden. Vastgelegd moet worden welke sanctie geldt voor welk gedrag, hoe zwaar die sanctie is, en hoe de sanctie wordt afgedwongen. Een voorbeeld is een toegangsverbod voor agressieve cliënten bij een dienstverlenende instantie: hoe lang duurt dat toegangsverbod? en hoe zal het gecontroleerd worden? Uitwisseling van informatie tussen verschillende instellingen in een bepaalde branche kan helpen te voorkomen dat de agressor elders gaat 'shoppen'.

Het is aan te raden vast te leggen dat de werkgever in geval van een incident aangifte moet doen. Daarmee houdt hij de werknemer uit de wind. Om te onderstrepen dat agressie niet mag lonen, is het goed om vast te leggen dat eventuele schade op de dader wordt verhaald en hoe dit moet gebeuren. Hoe wordt de schade vastgesteld? Neemt de werkgever de vordering over? Wie handelt de schade af? Is er juridische bijstand geregeld voor de werknemer? Ook dit kan in de arbocatalogus worden vastgelegd.

Preventie: voorkomen van frustratie

Een tweede stap betreft het voorkomen van met name frustratieagressie door de aanleiding voor die frustratie te beperken. Bekend is het voorbeeld van de 'paarse krokodil', maar ook in het zicht koffiedrinkende collega's kunnen flink irritatie wekken onder een lange rij wachtenden voor een balie. De frustratie zal vervolgens nog toenemen als blijkt dat de cliënt niet over de juiste documenten beschikt en dit in een eerder contact ook al medegedeeld had kunnen worden. Te denken valt aan een gedragscode, waarin is vastgelegd hoe medewerkers met hun gedrag de dienstverlening kunnen verbeteren, om zo boosheid en teleurstelling bij cliënten te voorkomen.

Preventie: training

Een derde onderdeel onder de vlag van preventie is het trainen van medewerkers. Deze moeten toegerust zijn om risicovolle situaties aan te kunnen en adequate maatregelen te kunnen nemen. Te denken valt aan procedures en instructies voor het veilig afhandelen van bepaalde risicovolle werkzaamheden,

bijvoorbeeld in situaties waar een verhoogde kans op overvallen bestaat. Ook voor de preventie en beheersing van frustratieagressie is training van werknemers belangrijk. Met name de-escalatie van frustratie is een nuttige vaardigheid. Raadzaam is vast te leggen welke vaardigheden getraind moeten worden en hoe vaak dat gebeurt. Een trainingsaanbod binnen de eigen branche maakt het mogelijk maatwerk te leveren.

Preventie: fysieke maatregelen

Agressie en geweld kunnen tot op zekere hoogte ook beteugeld worden met fysieke maatregelen. Voor werkzaamheden waar doelgericht geweld dreigt, zoals banken of benzinestations, kan bijvoorbeeld gedacht worden aan kogelwerend glas of adequate verlichting. Dergelijke maatregelen waren voor benzinestations tot voor kort voorgeschreven in het Arbobesluit, maar kunnen uiteraard ook worden uitgewerkt in een arbocatalogus.

Werkzaamheden waarbij een klantvriendelijke uitstraling gewenst is, verdragen zich echter slecht met afschrikkende voorzieningen zoals kogelvrij glas. Waar een risico op frustratieagressie bestaat, zullen fysieke maatregelen echter wel degelijk van nut zijn. Afhankelijk van het soort klantcontact valt daarbij te denken aan toegangspoortjes, beveiligde spreekkamers met een vluchtroute, al dan niet open balies, adequate verlichting en temperatuur. In een broeierige benauwde omgeving met weinig licht, loopt een situatie wellicht eerder uit de hand dan in een frissere setting.

In gevallen waar partijen met tegengestelde belangen elkaar kunnen treffen, zoals in politiebureaus en rechtbanken, is het raadzaam de routes van deze partijen door het gebouw fysiek gescheiden te houden. Zorg er bij de inrichting ook voor dat zich geen voorwerpen in de ruimte bevinden die ingezet kunnen worden als 'wapen' om eisen kracht bij te zetten.

Uiteraard valt ook te denken aan goed zichtbare beveiligingsmedewerkers. Dit kan een afschrikkend effect hebben. Aan de andere kant zal de aanwezigheid van beveiligers wellicht ten koste gaan van de sfeer en, in sommige gevallen, juist agressie oproepen. Het is in alle gevallen een kwestie van de voors en tegens tegen elkaar afwegen.

Omgaan met agressie en geweld

Wat voor preventieve maatregelen er ook worden genomen, agressie en geweld zijn nooit helemaal te voorkomen. Daarom moeten bedrijven of instellingen vastleggen wat de beste manier van reageren is in geval van een incident, in de vorm van een agressieprotocol. In het agressieprotocol wordt vastgelegd op welk moment de hulp van een derde moet worden ingeroepen: een leidinggevende, een beveiligingsmedewerker of een collega. Een dergelijk protocol kan in veel gevallen op brancheniveau worden ontwikkeld.

Schriftelijke instructies alleen zijn echter niet voldoende. De praktijk leert dat het voor veel mensen lastig is om zich daar aan te houden en niet vanuit een

impuls te reageren. Training speelt daarom een cruciale rol. Ook voor trainingen is een branchegericht aanbod zinvol. Omgaan met lastige patiënten zal in veel zorginstellingen een zelfde soort vaardigheid vergen, die niet specifiek hoeft te zijn voor de afzonderlijke instelling.

Ten slotte is het in veel gevallen zinvol om technische maatregelen te treffen voor het slaan van alarm. Bijvoorbeeld via een alarmknop of, voor medewerkers in de buitendienst, via een mobiele telefoon. Uiteraard moet niet alleen worden vastgelegd welke technische faciliteiten er nodig zijn, maar ook wat de procedures zijn als het alarm wordt gebruikt. Hierbij is het van belang dat ook duidelijke afspraken zijn vastgelegd met politie en andere hulpdiensten.

Nazorg

Wie geconfronteerd is geweest met agressie of geweld, kan daar vroeg of laat soms ernstige gevolgen van ondervinden. Opvang en nazorg is dan ook belangrijk, zowel direct na het incident als op de langere termijn. Eén en ander kan worden vastgelegd in een draaiboek. Daarin kunnen bijvoorbeeld richtlijnen worden opgenomen over wat er moet gebeuren met omstanders en collega's, hoe de veiligheid gegarandeerd wordt, en wat er moet gebeuren tot het moment dat professionele hulpverleners zijn aangekomen.

Als het gaat om nazorg moet een aantal zaken duidelijk zijn. In wat voor situaties is nazorg beschikbaar? In welke vorm vindt de nazorg plaats? Bij wie kan men terecht? Worden er professionals ingeschakeld en, zo ja, binnen de eigen organisatie of wellicht op brancheniveau? Omdat klachten zich soms pas later openbaren, is het raadzaam op te nemen dat een aanbod voor nazorg na enige tijd wordt herhaald.

Eén loket?

Indien er in een bepaalde branche één loket is voor nazorg, kunnen de professionals in de gaten houden welk type incidenten relatief frequent voorkomen. Zo kan de branche lering trekken van vergelijkbare incidenten in verschillende bedrijven of instellingen. Een voorbeeld is de Particuliere Beveiligingsbranche. Daar heeft het Servicecentrum Arbo en Reïntegratie contracten afgesloten met twee gespecialiseerde instellingen: één voor psychologische hulpverlening en één voor traumazorg.

Leren van incidenten

Onderdeel van een goed beleid is dat van incidenten wordt geleerd. Wat wordt er gedaan om vergelijkbare incidenten in de toekomst te voorkomen? Door de leerpunten ook te communiceren naar de slachtoffers, worden zij gesteund door

het besef dat het incident zich minder snel zal herhalen. Het is verstandig af te spreken dat het leren van incidenten structureel onderdeel is van het beleid. Indien incidenten centraal worden geregistreerd in de branche, wordt het beter mogelijk om op brancheniveau te leren én gezamenlijk na te denken over mogelijke maatregelen.

Incidenten Registratiesysteem Gemeenten

Voor gemeenten is een centraal registratiepunt voor het melden van incidenten ingesteld. Dit Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) is een specifiek voor gemeenten ontwikkeld agressieregistratiesysteem. Met het GIR kunnen medewerkers op eenvoudige wijze vanaf de eigen (beeldscherm)werkplek agressie-incidenten melden, waarna de leidinggevende passende acties kan ondernemen. Ook wordt door het systeem inzicht verkregen in ernst en omvang van agressie en geweld. In de cao is opgenomen dat gemeenten een agressieregistratiesysteem moeten invoeren. Het GIR is gratis beschikbaar voor gemeenten.

4. Evaluatie van maatregelen

Alle maatregelen en afspraken die betrekking hebben op het terugdringen van agressie en geweld, moeten periodiek in teams worden besproken – minimaal eens per jaar. Daarmee ontstaat niet alleen draagvlak, het biedt ook kansen om vroegtijdig nieuwe risico's te signaleren en daar maatregelen voor te nemen. In dit werkoverleg kan alles ter tafel komen dat met de materie te maken heeft: de gedragscodes en de huisregels, de trainingen, de samenwerking in het team, de nazorg, en het nabespreken van incidenten. Voor zover van toepassing, is het ook handig om regelmatig contact te onderhouden met partijen die op een vergelijkbare manier met dezelfde klantengroep te maken hebben – met name branchegenoten. Zo kunnen branchegenoten van elkaars ervaringen leren. Daardoor wordt niet alleen het eigen bedrijf of de eigen instelling veiliger, maar de hele branche.

Tips

- 1. Maak duidelijk wat de huisregels van de organisatie zijn.**
Duidelijke regels worden eerder geaccepteerd dan rekbare en ze bieden een goede basis voor passende sancties.
- 2. Roep geen agressie op met een ergerniswekkende behandeling.**
Frustratieagressie is te voorkomen door begrijpelijke frustraties te voorkomen. Toon begrip als het zich toch voordoet.
- 3. Zorg voor een rustgevende uitstraling van de omgeving.**
In een omgeving waar mensen zich ongemakkelijk voelen, kan het eerder tot een uitbarsting komen dan in een rustgevende omgeving.
- 4. Maak duidelijk dat agressie nooit loont.**
Agressie wordt soms bewust ingezet om het slachtoffer te manipuleren en daarmee een doel te bereiken. Helder moet zijn dat dat niet werkt.
- 5. Gebruik het sjablonn agressie en geweld.**
Het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft een sjabloon ontwikkeld voor de behandeling van agressie en geweld in een arbocatalogus agressie en geweld. Hierin staat nog veel meer dan in het bestek van deze brochure behandeld kan worden en zijn veel aanbevelingen in detail uitgewerkt. Op www.aeno.nl/index.php?id=87 is het sjabloon te vinden.

5. Gevaarlijke stoffen

Gevaarlijke stoffen in Nederland

Gevaarlijke stoffen zijn stoffen die door hun eigenschappen een veiligheids- of gezondheidsrisico opleveren. Te denken valt aan stoffen die brand- of explosiegevaarlijk zijn, maar met name ook aan stoffen die op korte of lange termijn tot gezondheidsschade kunnen leiden – vergiftigingsverschijnselen, longaandoeningen, huidklachten zoals eczeem, aantasting van het zenuwstelsel, kanker, aantasting van de vruchtbaarheid, geboortefwijkingen of verstoring van de hormoonhuishouding. In werksituaties gaat het, simpel gesteld, om stoffen met gevaarspictogrammen of stoffen waaraan een of meer risicozinnen (r-zinnen) zijn gekoppeld – veelal chemische stoffen of biologische agentia (zoals virussen, bacteriën en schimmels). Daarnaast zijn er echter ook stoffen die niet voorzien zijn van een gevaarsaanduiding, maar wel tot gezondheidsschade kunnen leiden. Te denken valt aan bijvoorbeeld bouwstof, of zoiets simpels als haren van dieren die tot een allergische reactie kunnen leiden. In dit hoofdstuk ligt het accent op chemische stoffen die gezondheidsrisico's voor werknemers met zich brengen (zie kader).

Indeling van stoffen

Gevaarlijke stoffen kunnen worden ingedeeld aan de hand van de volgende gezondheidsrisico's:

- *giftige of schadelijke stoffen: stoffen die op korte of lange termijn een giftige of schadelijke werking hebben;*
- *neurotoxische stoffen: stoffen die een schadelijk effect hebben op het zenuwstelsel;*
- *kankerverwekkende of carcinogene stoffen;*

- *mutagene stoffen: stoffen die het erfelijk materiaal in een stof kunnen aantasten. Als die verandering optreedt in een geslachtscel kan dat leiden tot erfelijke afwijkingen;*
- *reprotoxische stoffen: stoffen die de vruchtbaarheid van mannen of vrouwen kunnen schaden of die schade kunnen toebrengen aan de ongeboren vrucht;*
- *bijtende of irriterende stoffen: stoffen die de huid beschadigen of irriteren;*
- *sensibiliserende stoffen: stoffen die tot een allergische reactie kunnen leiden, aan huid of luchtwegen.*

Het aantal werknemers dat regelmatig wordt blootgesteld aan gevaarlijke stoffen is aanzienlijk. Ruwweg één op de zes Nederlandse werknemers werkt wekelijks met zeer schadelijke stoffen, 9 procent wekelijks of zelfs dagelijks met zeer giftige stoffen, en evenzeveel met bijtende stoffen. Ook heeft 6 procent van de werknemers regelmatig contact met biologische agentia (NEA 2006).

Gezondheidsrisico's

Blootstelling aan gevaarlijke stoffen kan schadelijk zijn voor de gezondheid. Blootstelling geschiedt veelal door inademing van gas, damp, rook of stof. Een aantal stoffen kan via de huid door het lichaam worden opgenomen. Ten slotte kunnen stoffen het lichaam binnenkomen door inslikken (bijvoorbeeld door te eten met vervuilde handen).

Van de tienduizenden stoffen die in werksituaties terug te vinden zijn, zijn de risico's van een aantal duizenden stoffen duidelijk. Van vele andere stoffen is nog weinig bekend over de gezondheidsrisico's, in het bijzonder over gezondheidseffecten op lange termijn. Desondanks is wel duidelijk dat werken met gevaarlijke stoffen ernstige schade kan veroorzaken. Zo heeft het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieuhygiëne (RIVM) in 2005 onderzoek gedaan naar de jaarlijkse sterfte en het verlies aan gezonde levensjaren als gevolg van beroepsmatige blootstelling aan stoffen. Het RIVM komt tot een schatting van ruim 1.800 doden per jaar en het verlies van ruim 45.000 gezonde levensjaren.

Ziekte/aandoening	Verloren gezonde levensjaren	Sterfte
Astma en chronische longziekten	13.400	568
Mesotheliom, asbestlongkanker, asbestose	11.300	778
Longkanker (ex. asbestlongkanker)	9.200	464
Contacteczeem	6.000	0
Aandoeningen bovenste luchtwegen	4.200	2
Hart- en vaatziekten	1.500	29
Aantasting centrale zenuwstelsel	500	0
Toxische inhalatiekoorts	250-600	0
Huidkanker	290	12
Totaal	46.800	1.853

A.J. Baars et al, Gezondheidseffecten en ziektelast door blootstelling aan stoffen op de werkplek – een verkennend onderzoek, RIVM, 2005

Wettelijke normen

De wettelijke voorschriften voor het werken met gevaarlijke stoffen zijn voornamelijk vastgelegd in hoofdstuk 4 van zowel het Arbobesluit als de Arboregeling. De bepalingen in Besluit en Regeling zijn aanvullend op de algemene beleidsverplichtingen in de Arbowet, met name de algemene zorgplicht (art. 3) en de verplichting tot het uitvoeren van een risico-inventarisatie en -evaluatie. Artikel 4.1b Arbeidsomstandighedenbesluit bevat een zorgplicht om werknemers doeltreffend te beschermen tegen de veiligheids- en gezondheidsrisico's als gevolg van de blootstelling van gevaarlijke stoffen. Daarnaast stelt art. 4.2 Arbobesluit aanvullende eisen aan de risico-inventarisatie en -evaluatie. De RI&E bevat in ieder geval een overzicht van:

- de gevaarlijke stoffen waaraan werknemers worden blootgesteld;
- de veiligheids- en gezondheidsaspecten van die stoffen;
- de aard, mate en duur van blootstelling;
- het blootstellingsniveau.

Voor kankerverwekkende stoffen en processen, mutagene stoffen en stoffen met reprotoxische effecten gelden nog aanvullende RI&E-verplichtingen en beheersmaatregelen.

Voor een uitgebreider overzicht van de relevante regelgeving in het Arbeidsomstandighedenbesluit, de Arboregeling en de aanvullende beleidsregels zie bijlage bij dit hoofdstuk.

Besluit Risico's Zware Ongevallen

Voor bedrijven met risico's op zware ongevallen waarbij gevaarlijke stoffen betrokken zijn, gelden nog extra bepalingen op grond van artikel 6 Arbo-wet en het Besluit Risico's Zware Ongevallen (BRZO). In dit besluit wordt de arbeidsveiligheid, externe veiligheid en rampenbestrijding in één juridisch kader geïntegreerd. De bedrijven die onder het BRZO vallen, moeten een aanvullende risico-inventarisatie en –evaluatie (ARIE) uitvoeren en een preventiebeleid zware ongevallen (pbzo) hebben, vastgelegd in een veiligheids-beheerssysteem. Bedrijven met nog grotere hoeveelheden gevaarlijke stoffen moeten ook een veiligheidsrapport opmaken. In bijlage I van het BRZO zijn de criteria opgenomen (in de vorm van hoeveelheden opgeslagen stof) wanneer een bedrijf onder het BRZO-regime valt.

Voor overige relevante wetgeving rond gevaarlijke stoffen zie bijlage in dit hoofdstuk.

De merendeel van de arboregels richt zich op de werkgever. Artikel 11 van de Arbo-wet legt echter ook aan werknemers een aantal verplichtingen op. In het bijzonder dient de werknemer gevaarlijke stoffen op de juiste wijze te gebruiken én gebruik te maken van de hem ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen (en deze na gebruik op de daartoe bestemde plaats op te bergen).

Grenswaarden

Voor sommige stoffen gelden grenswaarden waarboven bedrijven (beheers)maatregelen dienen te treffen om de blootstelling van werknemers te beperken. Tot 1 januari 2007 waren die waarden vastgelegd in zogeheten MAC-waarden – Maximaal Aanvaarde Concentraties.

Sinds 2007 wordt onderscheid gemaakt tussen *wettelijke* grenswaarden, en door werkgevers en werknemersvertegenwoordigers vast te stellen *private* grenswaarden. Beide typen grenswaarden dienen te voldoen aan de gezondheidskundige waarden. De Inspectie beoordeelt in die gevallen primair of bedrijven voldaan hebben aan hun beoordelingsplicht. Een inhoudelijk oordeel over de hoogte van de feitelijke blootstelling aan gevaarlijke stoffen blijft echter altijd mogelijk.

Voor ongeveer 40 kankerverwekkende stoffen en 120 andere gevaarlijke stoffen zijn publieke grenswaarden vastgesteld in bijlage XIII van de Arboregeling. De publieke grenswaarden zijn gebaseerd op gezondheidskundige waarden. Alleen in een beperkt aantal gevallen, waarin de gezondheidskundige grenswaarde in de praktijk niet haalbaar is, is een hogere grenswaarde vastgesteld.

Grenswaarden en arbocatalogi

Voor de vele duizenden stoffen waarvoor geen publieke grenswaarden geldt, moet de werkgever op grond van de risico-inventarisatie en -evaluatie zélf een grenswaarde vaststellen. Dit kan per bedrijf, maar uiteraard ook per branche. De arbocatalogus is hiervoor het geëigende instrument.

Om werkgevers en werknemers te ondersteunen bij het vaststellen van deze zgn. 'private grenswaarden' heeft de Sociaal-Economische Raad (SER) een leidraad ontwikkeld om deze private grenswaarden vast te stellen. Deze is te vinden op www.veiligwerkenmetchemischestoffen.nl.

Bij het vaststellen van grenswaarden kunnen bijvoorbeeld bestaande grenswaarden worden gebruikt, zoals de voormalige MAC-waarden en grenswaarden die in het buitenland worden gehanteerd. De leidraad helpt ook om de grenswaarde nader te specificeren op grond van de 'werkplekfactoren', zoals blootstellingsduur en de combinatie van gevaarlijke stoffen die gebruikt worden.

Als alternatief voor het bepalen en vaststellen van een grenswaarde mag ook gekozen worden voor een 'veilige werkwijze'. Ook daar biedt de SER-leidraad ondersteuning bij. Als deze veilige werkwijze wordt gehanteerd, leidt dat tot een zodanig lage blootstelling dat altijd wordt gewerkt beneden de grenswaarde. Wanneer een bedrijf zich houdt aan de private grenswaarde of werkt volgens de veilige werkwijze zoals afgeleid van de SER-leidraad, dan heeft dat de goedkeuring van de Arbeidsinspectie.

Gevaarlijke stoffen in de arbocatalogus

Voor een effectieve aanpak van gevaarlijke stoffen in een branche is het wenselijk dat een planmatige aanpak wordt gekozen. Dit bestaat uit de volgende vier stappen, die hieronder uitgewerkt worden.

- 1. Vaststellen welke stoffen mogelijk een risico voor de gezondheid vormen.**
- 2. Vaststellen welk beschermingsniveau de branche nastreeft.**
- 3. Effectieve maatregelen treffen.**
- 4. Verspreiding van kennis.**

1. Vaststellen van de risico's van gebruikte stoffen

Er zijn legio bronnen om de risico's van gebruikte stoffen te achterhalen. Ten eerste publiceert het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid twee keer per jaar een overzicht van kankerverwekkende stoffen en processen, van mutagene stoffen, en een niet-limitatieve lijst van voor de voortplanting giftige stoffen. De lijsten zijn te vinden op de website van het ministerie, <http://home.szw.nl> onder 'veilig werken'. Deze lijsten zijn richtinggevend voor welke stoffen door de overheid als prioritaire risico's worden beschouwd.

Daarnaast worden echter ook stoffen gebruikt die niet op de genoemde lijsten voorkomen, maar wel degelijk schadelijk zijn voor de gezondheid (of veiligheidsrisico's in zich dragen). Voor dergelijke stoffen is het veelal verstandig gebruik te maken van branchespecifieke lijsten met gevaarlijke stoffen. Een voorbeeld hiervan is de stoffendatabase in de zorgsector, vanuit het milieuplatform zorgsector (MPZ) (www.gevaarlijkestoffenzorg.nl). Meer in het algemeen kennen diverse branches een branchespecifieke versie van de zogeheten stoffenmanager (zie kader). Voorts zijn er diverse branches die beschikken over branche-specifieke RI&E-instrumenten. Een voorbeeld hiervan is het risico-instrument farmaceutische stoffen voor de apothekersbranche (www.rifas.nl).

Stoffenmanager

De stoffenmanager is een digitaal instrument voor opstellen van een RI&E en plan van aanpak gevaarlijke stoffen. De stoffenmanager is ontwikkeld binnen het VAS-programma van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (Versterking Arbobeleid Stoffen).

De gebruiker van de stoffenmanager voert stofgegevens, gebruikgegevens van de stof en toegepaste beheersmaatregelen in. De stoffenmanager maakt vervolgens een inschatting van de blootstelling en rangschikt de stoffen naar risico.

Ook kan de effectiviteit van te nemen beheersmaatregelen worden ingeschat. De stoffenmanager kan ook een beoordeling geven van de explosieveiligheid (volgens de Europese ATEX-richtlijn) en geeft adviezen over de opslag van de stoffen. Met de stoffenmanager kunnen ook werkplekinstructies worden gemaakt. Uit een validatiestudie blijkt dat de stoffenmanager een goede inschatting maakt van de blootstelling.

De stoffenmanager is een internetapplicatie, maar heeft ook een open source structuur, zodat ook aparte programmatuur kan worden gewijzigd en beschikbaar gesteld.

Er zijn diverse branchespecifieke versies beschikbaar, bijvoorbeeld voor de bouwnijverheid, de schoonmaakbranche, tandheelkundige producten, kunstenaarsbranches en de natuursteenbranche. Meer informatie is te vinden op www.stoffenmanager.nl.

Ook zijn voor alle gevaarlijke stoffen zogeheten Veiligheidsinformatiebladen (VIB's) voorgeschreven. Veel branches hebben die veiligheidsinformatiebladen in een database ondergebracht, om informatie over gevaarlijke stoffen over te brengen in de keten. De VIB's vormen de basis voor te nemen maatregelen om gezondheidsrisico's met gevaarlijke stoffen te voorkomen en beheersen.

2. Vaststellen beschermingsniveau

Voor stoffen waarvoor geen publieke grenswaarden bestaan, kunnen in de arbo-catalogus grenswaarden worden vastgelegd. Dit voorkomt dat iedere werkgever zelf een private grenswaarde moet vaststellen. Uiteraard moet de vastgelegde grenswaarde gezondheidkundig voldoende zijn onderbouwd.

Om vast te stellen welk beschermingsniveau gezondheidkundig gewenst is, bestaan diverse bronnen. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is de leidraad 'Veilig werken met gevaarlijke stoffen', die hierboven al is genoemd. Deze leidraad bevat de mogelijkheid om algemene grenswaarden vast te stellen, maar ook bedrijfsspecifieke waarden door er zogeheten werkplekfactoren op toe te passen.

Grenswaarde = voorkomen van gezondheidsschade

Artikel 4.3 van het Arbeidsomstandighedenbesluit bepaalt: "de grenswaarde is op een zodanig niveau vastgesteld dat er geen schade kan ontstaan aan de gezondheid van de werknemer."

Grenswaarden worden vastgesteld voor een gemiddelde concentratie gedurende een bepaalde referentieperiode (8 uur, 15 minuten of Ceiling). Indien de blootstelling onder de grenswaarde blijft, wordt het risico op gezondheidsschade, voor zover bekend met de huidige stand van de wetenschap, doeltreffend beheerst – ook indien de blootstelling wordt herhaald gedurende een heel arbeidsleven. Deze definitie geldt niet alleen voor de publieke grenswaarden, maar ook voor de private waarden.

De SER-leidraad Grenswaarden bevat een stappenplan om een grenswaarde vast te stellen. Het is verstandig hier een deskundige (bijvoorbeeld een arbeidshygiënist) bij in te schakelen.

3. Effectieve maatregelen

Het voorkomen van gezondheidsschade vereist overigens niet per definitie het vaststellen van grenswaarden. In sommige gevallen kan als alternatief worden gekozen voor door de SER vastgestelde ‘veilige werkwijzen’ – zolang maar wordt voldaan aan de in het Arbobesluit vastgelegde doelvoorschriften. De SER-leidraad biedt (eind 2008) voor bijna 40 branches een overzicht van processen, de daarbij gebruikte stoffen, en vervolgens een lijst van veilige werkwijzen óf van ‘alternatieve veilige werkwijzen’. Dit laatste behelst bijvoorbeeld een doorverwijzing naar de stoffenmanager of buitenlandse databanken.

Bij het kiezen van de veilige werkwijzen dient de arbeidshygiënische strategie in acht genomen te worden (art. 4.4 Arbobesluit).

Vervanging van gevaarlijke stoffen

De meest vergaande oplossing is vervanging van risicovolle stoffen. In sommige gevallen is dit ook wettelijk voorgeschreven (zie kader). In een aantal branches is met succes aan vervanging gewerkt. Een goed voorbeeld is het arboconvenant in de wonenbranche (www.arbowonen.nl). Ook het arboconvenant in de meubelindustrie is een voorbeeld waarin afspraken zijn gemaakt over terugdringing van oplosmiddelen (www.gewoondoen.nu). Hetzelfde geldt voor de grafimedia (www.arbografimedia.nl). In de zwembadsector is uitgebreid nagedacht over mogelijkheden om de hoeveelheid chloor als desinfectiemiddel te verminderen (www.keep-it-cool.nl).

Verboden stoffen

Op grond van het Arbeidsomstandighedenbesluit geldt een (in sommige gevallen voorwaardelijk) verbod op het gebruik van bepaalde gevaarlijke stoffen en een aantal processen. Het spreekt voor zich dat bedrijven die toch met dergelijke stoffen mogen werken het hoogst denkbare beschermingsniveau zullen moeten zien te bewerkstelligen.

Er gelden verboden en beperkingen voor het werken met een aantal stoffen en een aantal processen met stoffen, zoals:

- propaansulten (art. 4.58 Arbobesluit);
- 2-naftylamine, 4-aminodifenyl, benzidine, 4-nitrofenyl en de zouten daarvan (art. 4.59);
- benzeen en gechloreerde koolwaterstoffen (art. 4.61a);
- loodwit (art. 4.61b);
- lood en loodverbindingen (art. 4.108);
- zandsteen (art. 4.60);
- zandstralen (art. 4.61).

Het werken met (of op voorraad hebben van) asbesthoudende producten is verboden op grond van het Productenbesluit asbest. Het Arbeidsomstandighedenbesluit kent hierop een aantal uitzonderingen.

Vervangingsplicht

Voor een aantal stoffen geldt een vervangingsplicht, zoals voor kankerverwekkende stoffen (art. 4.17 Arbobesluit), tenzij dit technisch niet haalbaar is. Eén van de bekendste voorbeelden van een vervangingsplicht betreft het werken met Vluchtige Organische Stoffen (oplosmiddelen) in verf en lijm (art. 4.32a Arboregeling).

Protocol veilige werkwijzen

In sommige gevallen kan het werken met gevaarlijke stoffen niet vermeden worden. In die gevallen is het wenselijk dat de branche werkt aan een protocol om op veilige wijze om te gaan met die stoffen. Ook hiervan bestaan al verschillende voorbeelden, zoals de praktijkrichtlijn lasrook in de metaalindustrie (www.5xbeter.nl), het protocol veilig omgaan met cytostatica in de schoonmaakbranche (www.zowerkijprettiger.nl) of de richtlijn veilig afwegen van ingrediënten in de apothekersbranche (www.rifas.nl).

Voor academische ziekenhuizen is, in het kader van het arboconvenant, een e-learning programma ontwikkeld over het werken met cytostatica (<http://www.arboconvenantacademischeziekenhuizen.nl>). Ook de textielreinigingsbranche kent een protocol voor met cytostatica besmet linnengoed (www.ral-

tex.nl/arbo). De kappersbranche heeft in het kader van het arboconvenant gezond-werken-regels opgesteld, onder meer over het werken met allergenen (www.healthyhairdresser.nl). Voor bakkerijen en aanverwante industrieën is er een handboek stoffenbeheersing ontwikkeld om allergieën voor grondstoffen tegen te gaan (www.blijmetstofvrij.nl).

Goede praktijken

Goede praktijken zijn werkwijzen die (de risico's van) blootstelling beperken, maar niet de garantie bieden van veilige werkwijzen. Een combinatie van goede praktijkvoorbeelden kan uiteindelijk wel leiden tot een veilige werkwijze. Een voorbeeld van een goede praktijk is 'bovenwinds werken' als methode om de blootstelling aan stof- en enotoxineblootstelling bij het werken met landbouwmachines te beperken (www.pakstofaan.nl).

Concrete hulpmiddelen

Veilige werkwijzen en goede praktijken kunnen gerealiseerd worden door richtlijnen of protocollen, maar soms ook door het gebruik van bepaalde hulpmiddelen. Die kunnen onderdeel zijn van een oplossingenboek in een arbocatalogus. Eén van de meest uitgebreide voorbeelden is de website 'arbovriendelijke hulpmiddelen' in de bouw, met meer dan 400 concrete oplossingen voor arborisico's in de bouw (www.arbovriendelijkehulpmiddelen.nl). Voor de beperking van blootstelling aan stof of gevaarlijke stoffen zijn inmiddels 25 hulpmiddelen ontwikkeld. Fabrikanten of anderen kunnen eventuele hulpmiddelen ook aanmelden bij de stichting Arbouw. Zo is de website een dynamisch oplossingenboek, dat ook voor andere branches interessant kan zijn.

De oplossingen bieden idealiter ook informatie over effectiviteit, kosten, leveranciers en randvoorwaarden voor gebruik. Als alternatief kan ook worden geformuleerd aan welke specificaties een oplossing of hulpmiddel moet voldoen.

Voorlichting

In legio branches is voorlichtingsmateriaal ontwikkeld over de risico's van en veilig omgaan met gevaarlijke stoffen. Voorbeelden zijn een website voor de agrarische sectoren over agrarisch stof (kwartsstof en endotoxinen), met voorlichtingsinformatie en een stoftest (www.pakstofaan.nl), en een voorlichtingswebsite voor de apothekersbranche (www.bereidveilig.nl).

Interessant zijn ook de zogeheten PIMEX-filmpjes, die zijn ontwikkeld in het kader van het VAST-programma. PIMEX is een afkorting van Picture Mix Exposure. In de filmpjes worden twee situaties – met en zonder beheersmaatregelen – vergeleken en de blootstelling aan gevaarlijke stoffen gevisualiseerd door middel van een grafiek. Alle PIMEX-films zijn te zien op www.arboportaal.nl/clipotheek/schadelijke-stoffen. Een voorbeeld van een digitale database met PIMEX-voorlichtingsfilmpjes, praktijkrichtlijnen en veiligheidsinformatiebladen van producten is te vinden in de branche van schoenherstellers en schoentechnici (www.schoentechniekveilig.nl).

4. Verspreiding van kennis

Door middel van het Europese programma REACH (zie bijlage bij dit hoofdstuk) wordt er de komende jaren veel meer bekend over de gezondheidsrisico's van stoffen waarover nu nog weinig bekend is. Dat kan bijvoorbeeld ook leiden tot de ontwikkeling van nieuwe grenswaarden (www.reach-helpdesk.nl). De arbocatalogus kan gebruikt worden om de verplichtingen in het kader van REACH en de informatie die ontstaat door het REACH-programma te verspreiden binnen de branche.

Vanaf 2009 wordt het nieuwe Europese GHS-systeem ingevoerd. De GHS-verordening leidt tot een nieuwe indeling van stoffen in gevaarklassen, nieuwe pictogrammen en een nieuw systeem van r- en s-zinnen (risk- and safety-sentences). Ook daar zou de branche een rol kunnen spelen om bedrijven te ondersteunen bij de invoering van nieuwe regels (www.ghs-helpdesk.nl).



(foto: Goos van der Veen/HH)

BIJLAGE BIJ HOOFDSTUK 5

Bijlage: Regelgeving op het gebied van het werken met gevaarlijke stoffen

Onderstaand een opsomming van de stoffenregelgeving op grond van de Arbowet.

Arbobesluit

Zorgplicht

- De werkgever heeft een algemene zorgplicht om werknemers doeltreffend te beschermen tegen de veiligheids- en gezondheidsrisico's als gevolg van de blootstelling van gevaarlijke stoffen (art. 4.1b).
- De werkgevers moet alles doen om de blootstelling aan gevaarlijke stoffen te voorkomen (art. 4.1c.) en daarbij de arbeidshygiënische strategie hantieren (art. 4.4).
- Nadere bepalingen voor zwangere werkneemsters (art. 1.41) (meer informatie hierover in de Handreiking arbomaatregelen zwangerschap & arbeid, Stichting van de Arbeid, 2008).

Verbodsbepalingen

Er gelden verboden en beperkingen voor het werken met een aantal stoffen en een aantal processen met stoffen, zoals:

- propaansultoon (art. 4.58 Arbobesluit);
- 2-naftylamine, 4-aminodifenyl, benzidine, 4-nitrofenyl en de zouten daarvan (art. 4.59);
- benzeen en gechloreerde koolwaterstoffen (art. 4.61a);
- loodwit (art. 4.61b);
- lood en loodverbindingen (art. 4.108);
- zandsteen (art. 4.60);
- zandstralen (art. 4.61).

Risico-inventarisatie en -evaluatie

Er is in de risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) extra aandacht voor:

- de gevaarlijke stoffen waaraan werknemers worden blootgesteld;
- de veiligheids- en gezondheidsaspecten van die stoffen;
- de aard, de mate en de duur van blootstelling;
- het blootstellingsniveau;
- de beoordeling van de veiligheids- en gezondheidsrisico's als gevolg van de blootstelling. (art. 4.2 Arbobesluit)

Aanvullende RI&E-verplichtingen gelden voor

- stoffen die staan op de 'Niet-limitatieve lijst van voor de voortplanting giftige stoffen' van het ministerie van SZW (art. 4.2a.)
- kankerverwekkende processen en stoffen die staan op de 'lijst van kankerverwekkende stoffen' en de 'lijst van mutagene stoffen' van het ministerie van SZW (art. 4.13)

Blootstellingsniveaus

Voor een aantal stoffen zijn wettelijke grenswaarden vastgesteld (art. 4.19, 4.20 en bijlage XIII van de Arboregeling).

Voorzover er geen wettelijke grenswaarde is vastgelegd voor een gevaarlijke stof moet de werkgever zelf een gezondheidkundige grenswaarde vaststellen. Bij overschrijding daarvan moeten maatregelen worden genomen om de concentratie terug te brengen tot beneden die waarde (art. 4.3).

Registratieverplichtingen

Het bijhouden van een lijst van werknemers die werken met kankerverwekkende stoffen en processen en mutagene stoffen (art. 4.15)

Arbeidsgezondheidskundig onderzoek

- Nadere bepalingen rondom een arbeidsgezondheidskundig onderzoek voor werknemers die werken met gevaarlijke stoffen (art. 4.10a t/m 4.10c).
- Nadere bepalingen rondom arbeidsgezondheidskundig onderzoek voor werknemers die werken met kankerverwekkende stoffen en processen en mutagene stoffen (4.23)

Voorlichting

- Nadere bepalingen over de invulling van voorlichting en onderricht aan werknemers die met gevaarlijke stoffen werken (art. 4.10d).

Beheersmaatregelen

- Recirculatie van ventilatielucht met gevaarlijke stoffen moet worden voorkomen of beperkt (art. 4.5).
- Ongewilde gebeurtenissen met gevaarlijke stoffen (zoals brand, explosie of het vrijkomen van grote hoeveelheden) moeten worden voorkomen en de gevolgen moeten zoveel mogelijk worden beperkt (art. 4.6 en 4.7).

Nadere bepalingen voor het werken met specifieke stoffen of processen

- Asbest (art. 4.37 t/m 4.54b).
- Ontploffbare stoffen en explosieven (art. 4.8 t/m 4.10).
- Gevaarlijke stoffen gebruikt door thuiswerkers (art. 4.110 t/m 4.116).
- Werken in explosieve atmosferen, zoals vastgelegd in de zogenaamde ATEX-richtlijnen van de Europese Unie (art. 3.5a t/m 3.5f).

Arboregeling

- Het aanwijzen van kankerverwekkende processen, waaronder dieselmotoremissies (art. 4.20c).
- Nadere voorschriften voor het werken op tankschepen in verband met de veiligheid (art. 4.1 t/m 4.14 en bijlagen IX en X).
- Nadere regels over het veilig werken met explosieven (art. 4.16 en 4.17e en bijlage XII).
- Nadere regels over het veilig werken met professioneel vuurwerk (art. 4.17a t/m 4.17d en bijlage XI).
- De biologische grenswaarde van lood in het bloed (art. 4.19a).
- Nadere voorschriften over het werken met lood (art. 4.20a en 4.20b)
- Nadere voorschriften over het werken met asbest (art. 4.21 t/m 4.27).
- Beperkingen aan het werken met vluchtige organische stoffen (art. 4.32a t/m 4.32h en bijlagen XIV en XV) bij:
 - lijmen en verven in binnensituaties;
 - drukprocessen (offset-, zeef-, illustratiediep-, verpakkingsdiep- en flexo-drukken);
 - herstellen autoschade;
 - coating van timmerwerk in binnensituaties.

Arbobeleidregels

Onderstaande beleidsregels zijn geldig tot 1 januari 2010, of worden eerder ingetrokken indien er in een branche een arbocatalogus is afgesproken die het onderhavige thema regelt.

- *Beleidsregel 1.42: Organisatie van de arbeid van zwangere werknemers en werknemers tijdens de lactatie.*
Deze beleidsregel schrijft onder andere voor dat zwangere werknemers en werknemers die de borstvoeding geven niet mogen worden blootgesteld aan stoffen die de gezondheid van henzelf of die van hun (ongeboren) kind kunnen schaden.
- *Beleidsregel 2-2: Aanvullende eisen risico-inventarisatie en –evaluatie, aanwijzing installaties*
Deze beleidsregel geeft nadere aanwijzingen voor installaties waarvoor de ARIE-verplichtingen in art. 2.2 t/m 2.5h van het Arbobesluit van toepassing zijn. Ook bijlagen 4 en 5a horen bij deze beleidsregels.
- *Beleidsregel 4.1c-1: Zorgvuldigheid en zindelijkheid bij het verrichten van arbeid met gevaarlijke stoffen*

- *Beleidsregel 4.1c-2: Etikettering gevaarlijke stoffen die op de werkplek aanwezig zijn. (inclusief bijlage 9)*
- *Beleidsregel 4.1c-4: Doeltreffende beheersing van blootstelling aan gevaarlijke stoffen.*
Nadere uitwerking van art. 4.1c en art. 4.4 van het Arbobesluit.
- *Beleidsregel 4.2-1 Wijze van beoordelen van blootstelling aan gevaarlijke stoffen en enkele aanvullende regels voor asbest*
- *Beleidsregel 4.3-1: Doeltreffende beheersing van de blootstelling aan stoffen door gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.*
- *Beleidsregel 4.6-3: Voorkomen van ongewilde gebeurtenissen bij werkzaamheden met gevaarlijke stoffen.*
- *Beleidsregel 4.113: Doeltreffende maatregelen tegen blootstelling aan gevaarlijke stoffen in thuiswerk.*
- *Beleidsregel 4.32a: Vervangingsplicht vluchtige organische stoffen*
- *Specifieke beleidsregels over kankerverwekkende stoffen:*
 - *Beleidsregel 4.16: Doeltreffende beheersing van de blootstelling aan kankerverwekkende stoffen door gebruik van ademhalingsbeschermingsmiddelen*
 - *Beleidsregel 4.18-1: Doeltreffende beheersing van blootstelling aan kankerverwekkende stoffen*
 - *Beleidsregel 4.18-2: Voorkoming of beperking van blootstelling aan kankerverwekkende stoffen en schadelijk geluid bij de APK-keuring van dieselmotoren. (inclusief bijlage 12)*
- *Specifieke beleidsregels over werken met asbest:*
 - *Beleidsregel 4.2-1: Wijze van beoordelen van blootstelling aan gevaarlijke stoffen en enkele aanvullende regels voor asbest*
 - *Beleidsregel 4.18-3: Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen bij overschrijding van de grenswaarde bij werkzaamheden met asbest en asbesthoudende producten*
 - *Beleidsregel 4.45: Verpakking en vervoer van bepaalde bulkmaterialen, verontreinigd met asbesthoudende materialen*
 - *Beleidsregel 4.47: Doeltreffend meten van asbeststof in de lucht*
 - *Beleidsregel 4.47c: Melding werkzaamheden met asbest*
 - *Beleidsregel 4.51: Hygienische beschermingsmaatregelen bij werkzaamheden met asbest in risicoklasse 2 en 3*
 - *Beleidsregel 4.51a: Voorschriften voor de eindbeoordeling*

- Specifieke beleidsregels over andere stoffen, werkzaamheden en branches:
 - *Beleidsregel 4.1c-3: Maatregelen ter preventie van huid- en luchtwegklachten bij arbeid in kappersbedrijven (inclusief bijlage 10)*
 - *Beleidsregel 4.1c-5: Doeltreffende maatregelen bij blootstelling aan rook als gevolg van lassen, gutsen, plasmasnijden en solderen van metaal*
 - *Beleidsregel 4.1c-6: Doeltreffende beheersing van de blootstelling aan gevaarlijke stoffen bij werken in of met verontreinigde of verontreinigd grondwater*
 - *Beleidsregel 4.1c-7: Doeltreffende beheersing van de blootstelling aan inhalatie anesthetica in ziekenhuizen (inclusief bijlage 11)*
 - *Beleidsregel 4.2-2: Wijze van beoordelen van blootstelling aan gevaarlijke stoffen bij werken in of met verontreinigde Grond of verontreinigd grondwater*
 - *Beleidsregel 4.6-1: Voorkomen van calamiteiten bij opslag, gebruik en transport van gascylinders*
 - *Beleidsregel 4.6-2: Voorkomen van ongewilde gebeurtenissen bij het verladen van natriumhypochloriet*
 - *Beleidsregel 4.6-4: Het gebruik van chemicaliën in zweminrichtingen*
 - *Beleidsregel 4.6-5: Voorkomen van brand en explosie en het beperken van de gevolgen van brand bij het werken in verfspuitcabines*
 - *Beleidsregel 4.6-6: Voorkomen van verstikking of bedwelming bij toepassing van kooldioxide*
 - *Beleidsregel 4.6-7: Voorkomen van verstikking bij toepassing van vloeibare stikstof*
 - *Beleidsregel 4.18-4: Doeltreffende beheersing van blootstelling aan kristallijn, respirabel kwarts in de bouw (inclusief bijlage 13)*
 - *Beleidsregel 4.18-5: Doeltreffende beheersing van de blootstelling aan cytostatica in*
 - *ziekenhuizen (inclusief bijlage 14)*
 - *Beleidsregel 4.60: Het be- en verwerken van zandsteen in monumenten*

De genoemde beleidsregels zijn te vinden op www.overheid.nl

Overige regels

Vervoer van gevaarlijke stoffen

Voorschriften over het **vervoer** van gevaarlijke stoffen zijn geregeld in de Wet vervoer gevaarlijke stoffen (Wvgv), waarin ook de internationale ADR-systematiek voor het vervoer van gevaarlijke stoffen is vastgelegd.

Opslag van gevaarlijke stoffen

Nadere regels over de **opslag** van gevaarlijke stoffen zijn vastgelegd in de Publicatiereeks Gevaarlijke Stoffen (PGS) uit 2005, waarvan PGS-15 (opslag van verpakte gevaarlijke stoffen) de belangrijkste is. In de publicatiereeks is rekening gehouden met de diverse bepalingen in de Arbowet, Warenwet, Wet milieubeheer, Wet vervoer gevaarlijke stoffen en de REACH-verordening (voorheen Wms).

Etikettering

Bepalingen over de **etikettering**, gevaarsymbolen en dergelijke waren tot 1 juni 2007 opgenomen in de Wet milieugevaarlijke stoffen (Wms). Sindsdien gelden de bepalingen op grond van EU-verordening 1907/2006 (REACH). REACH staat voor Registratie, Evaluatie en Acceptatie van Chemische stoffen. De verordening van de Europese Unie heeft directe kracht van wet in de EU-lidstaten. Op grond van REACH is de wijze van etikettering en informatieverschaffing door Veiligheidsinformatiebladen (VIB of MSDS) is geüniformeerd voor de hele Europese Unie. Bedrijven zijn verplicht de betreffende stoffen te gebruiken zoals voorgeschreven.

Voorts is per 1 januari 2009 de nieuwe Europese Richtlijn over indeling, etikettering en verpakking van chemische stoffen en mengsels van kracht. De richtlijn is bedoeld om te komen tot een min of meer uniforme, wereldwijde indeling en etikettering van gevaarlijke stoffen. De EU sluit daarmee aan bij het project Globally Harmonized System (GHS) van de Verenigde Naties. De GHS-EU-verordening leidt een nieuwe indeling van gevaarklassen, gewijzigde gevaarspictogrammen en een alternatief systeem voor de huidige r- en s-zinnen (risk- and safety-sentences). Vanaf de invoering in 2009 geldt een gefaseerde invoering van het GHS-systeem tot 2017

REACH

Het REACH-programma beoogt de veiligheid en gezondheid van mens en milieu te waarborgen bij de productie en het gebruik van chemische stoffen. REACH bestaat uit een aantal onderdelen. Zo moeten chemische bedrijven alle stoffen die ze fabriceren of importeren registreren bij het Europees agentschap voor Chemische stoffen (ECHA). Ook moeten stoffen worden gemeld door gebruikers, als het gebruik ervan afwijkt van wat is voorgeschreven in het Veiligheidsinformatieblad. Bedrijven die een stof anders gebruiken dan is voorgeschreven

moeten een blootstellingsscenario en een chemisch veiligheidsrapport (laten) opstellen.

Alle informatie uit onderzoeken en informatie-uitwisselingsfora kan de komende jaren bijdragen aan meer kennis over gezondheidsrisico's van chemische stoffen, veilige werkwijzen en gezondheidkundige grenswaarden. Zo zijn alle bedrijven in de gebruiksketen van een chemische stof (producent, importeur, gebruiker, afnemer) gezamenlijk verantwoordelijk voor een veilig gebruik en voor het voorkomen en beperken van de risico's voor mens en milieu.

LITERATUURLIJST

- Arbobalans 2006
I. Houtman et al, *Arbobalans 2006: Arbeidsrisico's, effecten en maatregelen in Nederland*, Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven, 2007
- Arbobalans 2007
M. Bakhuys Roozeboom et al, *Arbobalans 2007/2008: Kwaliteit van de arbeid, effecten en maatregelen in Nederland*, Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven, 2008
- Baars 2005
A.J. Baars et al, *Gezondheidseffecten en ziektelast door blootstelling aan stoffen op de werkplek – een verkennend onderzoek*, RIVM, 2005
- Blatter 2005
B. Blatter et al, *Gezondheidsschade en kosten als gevolg van RSI en psychosociale arbeidsbelasting in Nederland*, Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven, 2005
- NEA 2006
S.N.J. van den Bossche et al, *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2006*, Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven, 2007
- Popma 2005
Jan Popma, *Werkgerelateerde sterfte in Nederland*, Amsterdam: FNV, 2005

ADRESSENLIJST

Onderstaande organisaties zijn vertegenwoordigd in de Commissie Begeleiding Arbocatalogi. De VSO maakt als waarnemer deel uit van de commissie.

Stichting van de Arbeid

Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK Den Haag
T 070 - 3 499 577
F 070 - 3 499 796
E info@stvda.nl

Vereniging VNO-NCW

Bezuidenhoutseweg 12
Postbus 93002
2509 AA Den Haag
T 070 - 3 490 349
F 070 - 3 490 300
E informatie@vno-ncw.nl

Kon. Ver. MKB Nederland

Brassersplein 1
Postbus 5096
2600 GB Delft
T 015 - 2 191 212
F 015 - 2 191 414
E redactie@mkb.nl

Land en Tuinbouworganisatie Nederland

Bezuidenhoutseweg 225
Postbus 29773
2502 LT Den Haag
T 070 - 3 382 700
F 070 - 3 382 710
E secretariaat@lto.nl

Federatie Nederlandse Vakbeweging

Naritaweg 10
Postbus 8456
1005 AL Amsterdam
T 020 - 5 816 300
F 020 - 6 844 541
E info@vc.fnv.nl

Christelijk Nationaal Vakverbond

Tiberdreef 4
Postbus 2475
3500 GL Utrecht
T 030 - 7 511 100
F 030 - 7 511 109
E cnvinfo@cnv.nl

Vakcentrale voor middengroepen en hoger personeel MHP

Multatulilaan 12
Postbus 575
4100 AN Culemborg
T 0345 - 8 519 00
F 0345 - 8 519 15
E info@vc-mhp.nl

Verbond Sector werkgevers Overheid (VSO)

Postbus 20011
2500 EA Den Haag
T 070 - 426 65 94
F 070 - 426 66 53
E vso@minbzk.nl

LIJST MET RELEVANTE WEBSITES

FNV:

www.fnv.nl

www.arbobondgenoten.nl

CNV:

www.cnv.nl

www.veiligengezondwerken.nl

MHP:

www.vakcentralemhp.nl

VNO-NCW:

www.vno-ncw.nl (zie dossier arbeidsomstandigheden)

MKB:

www.arbo.mkb.nl

LTO:

www.lto.nl

StvdA:

www.stvda.nl

SZW:

www.arbeidsinspectie.szw.nl

www.arbo.nl

www.arboconvenanten.szw.nl

www.arbonieuwestijl.nl

www.arboportaal.nl

VSO:

www.vsowerkgevers.nl

Stichting van de Arbeid
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK DEN HAAG
T 070 - 3 499 577
F 070 - 3 499 796
E info@stvda.nl
www.stvda.nl