### VRAGENLIJST RI&E UITZENDBRANCHE VERSIE 2018

***In deze vragenlijst wordt in de onderstreepte passages verwezen naar de Arbocatalogus. Deze wordt momenteel geactualiseerd en is daarom helaas niet toegankelijk.***

***De ABU onderzoekt momenteel de mogelijkheden deze als oplossingenboek aan zijn leden beschikbaar te stellen.***

**Bedrijfsgegevens**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Vraag |
| 0.1.1 | Naam kantoor |
| 0.1.2 | Bezoekadres |
| 0.1.3 | Postcode en plaats van het bezoekadres |
| 0.1.4 | Postadres |
| 0.1.5 | Postcode en plaats van het postadres |
| 0.1.6 | Telefoonnummer |
| 0.1.8 | E-mail adres |
| 0.1.9 | Naam invuller |
| 0.1.10 | Functie invuller |
| 0.1.11 | Aantal medewerkers (vul -alleen- een geheel getal in) |
| 0.1.12 | Verloop personeel (% afgelopen jaar) (vul -alleen- een getal in; gebruik een punt voor decimalen) |
| 0.1.13 | Verzuim (% afgelopen jaar) (vul -alleen- een getal in; gebruik een punt voor decimalen) |
| 0.1.14 | Verzuim, meldingsfrequentie (in het afgelopen jaar) (vul -alleen- een getal in; gebruik een punt voor decimalen) |
| 0.1.15 | Aantal ongevallen (in het afgelopen jaar) (vul -alleen- een geheel getal in) |

|  |  |
| --- | --- |
| 0.1.16 | Aantal arbeidsongeschikten (in het afgelopen jaar) (vul -alleen- een geheel getal in) |
| 0.1.17 | Naam arbodienst of -deskundige |
| 0.1.18 | Contractnummer met arbodienst of -deskundige |
| 0.1.19 | Naam en telefoonnummer externe adviseur (arbodienst of -deskundige) |
| 0.1.20 | Naam en telefoonnummer preventiemedewerker |
| 0.1.21 | Is de preventiemedewerker betrokken bij het invullen van de vragenlijst? |
| 0.1.22 | Datum invullen vragenlijst |
| 0.1.23 | De directie verklaart dat de RI&E naar waarheid is ingevuld (ruimte voor handtekening) |

**1. Kwaliteit van de werkplekken**

**1.1 Beeldschermwerk/werken op kantoor/thuis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 1.1.1 | Na 2 uur computerwerk kan er minimaal 10 minuten gepauzeerd worden of kan er tijdelijk ander werk worden gedaan.  *Bij langdurig computerwerk is er sprake van eenzijdige lichamelijke belasting. Hierdoor kunnen fysieke klachten ontstaan, zoals RSI/KANS (klachten aan arm nek en schouder), o.a. doordat de doorbloeding in het lichaam vertraagd en afvalstoffen kunnen ophopen. Werken aan een beeldscherm is zodanig georganiseerd dat het werk telkens na twee achtereenvolgende uren wordt afgewisseld. Plan beeldschermwerk zodanig in dat het maximum van 6 uur per dag niet wordt overschreden. Bijvoorbeeld door niet alle overleggen op één dag te plannen, maar over de week te verspreiden waardoor elke dag het beeldschermwerk met een overleg kan worden afgewisseld.*  *Zie voor meer informatie de arbocatalogus beeldschermwerk. Specifiek de oplossingen over taakroulatie en pauzesoftware.* |  |
| 1.1.2 | Medewerkers werken langer dan 2 uur per dag op een laptop of tablet.  *Het maximum is 2 uur per werkdag aan een laptop of tablet. Bij langer gebruik dient de werksituatie ergonomisch aangepast te worden: met los toetsenbord, muis en een houder of dockingstation worden extra gezondheidsrisico's weggenomen.*  *Zie in de arbocatalogus de oplossingen over inrichting van de werkplek en gezond werken met tablet en smartphone.* |  |
| 1.1.3 | Medewerkers maken frequent gebruik van een smartphone voor andere taken dan telefonie.  *Het gebruik maken van de smartphone voor andere taken dan telefonie, zoals agendabeheer en mailing, etc. dient tot een minimum te worden beperkt om klachten zoals KANS/RSI te voorkomen. Maak voor deze invoertaken gebruik van andere invoermiddelen zoals laptop, tablet of PC. Zie ook de arbocatalogus: gezond werken met tablet en smartphone.* |  |
| 1.1.4 | De bureaustoel en werktafel zijn volgens de richtlijnen ingesteld, zie toelichting.  *Voor het instellen van bureau/werktafel en bureaustoel gelden de volgende richtlijnen:*  *Tafelhoogte: je werkhoogte is in principe ellebooghoogte (armen in een hoek van 90 graden); als alleen beeldschermwerk wordt verricht liggen de armsteunen dus iets hoger (± 2 cm) dan het tafelblad (op gelijke hoogte met het toetsenbord); bij lees- en schrijfwerk liggen de armsteunen iets onder het tafelblad (zodat niet voorover wordt gebogen); bij een combinatie van beide werkzaamheden is het beter om armsteunen en tafelrand op gelijke hoogte te hebben; dit is ook een juiste hoogte voor muiswerk.*  *N.B. Indien een bureau/werktafel niet in hoogte verstelbaar is, dient een te lage tafel met bijv. pootverlengers te worden verhoogd; bij een te hoge tafel kan de stoel worden verhoogd en een voetensteun worden gebruikt.*  *Zithoogte: zorg ervoor dat de voeten plat op de vloer rusten. Ga zitten en verstel de hoogte totdat de knieën een hoek van minimaal 90 graden maken.*  *Rugleuning: ga rechtop zitten en breng het middelpunt van de rugleuning (of het meest naar voren komende punt) op gelijke hoogte met de holling van de rug, zodat steun in de lendenstreek wordt gevoeld.*  *Zithoek: ga zoveel mogelijk rechtop zitten en laat de stoel niet teveel achterover hellen. Sommige bureaustoelen hebben een schommelmechaniek met gewichtsinstelling. Dit is aan te raden voor het doorbreken van de statische belasting en een actieve zithouding.*  *Diepte van de zitting: bij sommige stoelen is de zitdiepte instelbaar door de zitting of de rugleuning naar voren of naar achteren te verschuiven. Voor optimale ondersteuning van de benen past een vuist tussen knieholte en stoelrand.*  *Armsteunen: stel de armsteunen zodanig in dat de armen een hoek van minimaal 90 graden maken en de schouders ontspannen zijn (niet opgetrokken).*  *Zie ook de arbocatalogus: werkplek inrichten en instellen* |  |
| 1.1.5 | De beeldschermen staan recht voor de gebruiker, dwars op het raam en op ooghoogte.  *De beste opstelling van een beeldscherm is als volgt:*   * recht voor de gebruiker; * bovenkant van het scherm (maximaal) op ooghoogte; * beeldscherm dwars op het raam (anders last van spiegelingen of grote contrastverschillen); * het toetsenbord ligt recht voor de gebruiker. * de aanbevolen afstand tussen de ogen en het beeldscherm (kijkafstand) is afhankelijk van de afmetingen van het beeldscherm. Houd tenminste 50 centimeter afstand van het scherm. Richtlijnen bij afstandbepaling zijn: * 14 inch 50 - 70 cm * 15 inch 55 - 75 cm * 17 inch 60 - 85 cm * 21 inch 75 - 105 cm   *Wanneer het beeldscherm teveel links of rechts van de medewerker staat, ontstaat een gedraaide stand van het hoofd / de nek. De schouderspieren zijn hierdoor voortdurend aangespannen, waardoor een sterk verhoogd risico op nek- en schouderklachten ontstaat. Door beeldschermen haaks op de vensters te plaatsen kan invallend zonlicht in de beeldschermen voorkomen worden. Het plaatsen van een beeldscherm recht voor een venster (medewerker kan direct naar buiten kijken) is vermoeiend voor de ogen. Dat geldt ook als het beeldscherm niet op de juiste afstand wordt geplaatst.*  *Bij gebruik van twee beeldschermen het hoofdscherm recht voor degebruiker plaatsen en het bijscherm schuin daar naast (75/25). Bij het evenredig gebruik van dubbele beeldschermen (50/50), de middellijn van de schermen recht voor de gebruiker plaatsen.*  *Zie ook de arbocatalogus: werkplek inrichten en instellen* |  |
| 1.1.6 | Per medewerker is er voldoende vrije werkruimte.  *Medewerkers hebben voldoende werkruimte nodig om goed te kunnen werken en om zich prettig te kunnen voelen. Een te kleine ruimte gaat ten koste van het welbevinden van de medewerkers. Voor kantoorwerkplekken geldt de volgende aanbevolen minimum oppervlakte per aanwezige medewerker (NEN 1824: 2010)*   * *4 m2 per medewerker* * *1 m2 voor werkplek met plat scherm* * *1 m2 voor lees/schrijfvlak* * *2 m2 voor uitleg tekeningen en documenten* * *1 m2 voor een kast* * *0,5 m2 voor het ladenblok;*   *De norm voor de basiswerkplek geldt alleen voor administratieve werkplekken die grote delen van de dag in gebruik zijn (minimaal 2 uur per dag in gebruik). Als voor 1 of meerdere kantoorwerkplekken geldt dat u niet aan de aanbevolen normen voldoet, moet u op deze stelling een 'nee' invullen.* |  |
| 1.1.7 | Er is voldoende opbergruimte zodat vloeren en bureaus niet worden gebruikt voor opslag.  *Voldoende opbergruimte voorkomt valgevaar, ergernis en overmatig stof. Bewaar geen onnodige spullen op bureaus of op de vloer.* |  |
| 1.1.8 | Iedereen krijgt regelmatig aantoonbare voorlichting en onderricht over beeldschermwerk, de risico's en preventieve maatregelen. Deze voorlichting en onderricht vindt plaats bij indiensttreding en verder zo vaak als nodig is.  *U dient als werkgever ervoor te zorgen dat alle werknemers, uitzendkrachten en tijdelijke arbeidskrachten bij indiensttreding en verder zo vaak als noodzakelijk op doeltreffende wijze voorlichting en onderricht ontvangen. Voorlichting en onderricht moeten actueel en het liefst schriftelijk beschikbaar zijn. Het verdient aanbeveling systematisch en volgens een voorlichtingsplan te werken. In het voorlichtingsplan geeft u aan welke groepen medewerkers bepaalde voorlichting nodig hebben en in welke frequentie. De voorlichting en onderricht bij beeldschermwerk dient zich met name te richten op een goede afstemming tussen de werknemer enerzijds en de instelling van de stoel, het bureau en het beeldscherm anderzijds. Dit alles ter voorkoming van KANS/RSI-achtige aandoeningen.*  *Zie ook de arbocatalogus: voorlichting beeldschermwerk* |  |
| 1.1.9 | Werknemers worden in de gelegenheid gesteld hun gezichtsvermogen te controleren.  *De werkgever stelt de werknemers, die gemiddeld > 2 uur per dag beeldschermwerk verrichten, periodiek in de gelegenheid hun gezichtsvermogen te laten onderzoeken. Dit onderzoek is vooral van belang voor medewerkers die de aanschaf van een leesbril overwegen, of medewerkers die de indruk hebben dat hun gezichtsvermogen afneemt. Dit onderzoek kan een arbodienst (of bedrijfsarts) uitvoeren (bijvoorbeeld als onderdeel van een Preventief Medisch Onderzoek). Maak afspraken over (gedeeltelijke) vergoeding van een eventuele beeldschermbril.*  *Zie voor meer informatie de arbocatalogus over preventief medisch onderzoek en beeldschermbril* |  |
| 1.1.10 | Printers en kopieermachines staan uit de buurt van de medewerkers.  *Deze apparaten maken geluid, geven warmte af en er komen stoffen bij vrij. Bij incidenteel gebruik is dat niet zo erg, maar bij intensiever gebruik (meer dan 5000 A4 per maand) kunnen de medewerkers hier hinder of zelfs gezondheidsschade van ondervinden. Kopieerapparaten, faxen en laserprinters leiden op de kantoorwerkplek eerder tot klachten als meer apparaten bij elkaar geplaatst zijn.* |  |
| 1.1.11 | Medewerkers werken op structurele basis gemiddeld minimaal 2 uur per dag thuis achter een beeldscherm.  *Daarbij is het wel van belang of het thuiswerken op vrijwillige basis thuis geschiedt of dat er bindende afspraken zijn gemaakt hierover. Is er een goede werkplek beschikbaar binnen het bedrijf en is het thuiswerken vrijwillig? Dan gelden minder strikte eisen ten aanzien van de inrichting van de thuiswerkplek. Wel is het aan te bevelen in ieder geval een docking station, laptopverhoger en apart toetsenbord met muis ter beschikking te stellen aan de thuiswerker. Wordt er door de werkgever verwacht dat er thuis gewerkt wordt? Dan is de werkgever ook verantwoordelijk voor de werkplekinrichting, daarbij dient wel de ondergrens van gemiddeld 2 uur per dag beeldschermwerk gehanteerd te worden.* |  |

**1.2 Werken aan de balie met klanten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 1.2.1 | Er wordt dagelijks meer dan 2 uur gebruik gemaakt van een balie.  *Sommige uitzendbureaus maken gebruik van balies. Het kan gaan om sta-balies of zit-balies. Aan baliewerk zijn risico's verbonden. Op welke wijze een balie functioneel ingericht kan worden volgens ergonomische principes hangt af van het gebruik van de balie. Er zijn globaal 3 typen balies te onderscheiden:*   * *De sta-sta balie: zowel de medewerker als de klant staan. Deze balie is geschikt voor incidenteel kortdurend contact.* * *De zit-zit balie: zowel de medewerker als de klant zitten. Deze balie is geschikt voor zowel incidenteel als frequent langdurig klantencontact.* * *De zit-sta balie: de medewerker zit en de bezoeker staat. Dit betekent dat de vloer achter de balie verhoogd is. Deze balie is geschikt voor frequent kortdurend contact.*   *In het algemeen kan gesteld worden dat een sta-sta en een zit-sta balie alleen geschikt is voor het behandelen van korte vragen van klanten of het uitreiken van brochures. Voor langdurig klantencontact dient een zit-zit balie gerealiseerd te worden.* |  |

**1.3 Werken op locatie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 1.3.1 | Sommige medewerkers maken gebruik van werkplekken op locaties bij de inlenende bedrijven ('inhouse locaties').  *Veelal gaat het hier om zogenaamde 'inhouse' locaties: het uitzendbureau heeft één of meerdere medewerkers in een kantoor van een extern bedrijf geplaatst. (bijvoorbeeld bij grotere bedrijven waar veel uitzendkrachten werken of bij een reorganisatie waarbij het uitzendbureau helpt bij outsourcing).* |  |

**1.4 Werken met arbeidsmiddelen en gevaarlijke stoffen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 1.4.1 | Alle machines zijn voorzien van een CE-markering.  *CE-markering is een Europees keurmerk. Machines, apparatuur en gereedschappen met dit keurmerk voldoen aan een aantal minimale veiligheidseisen. Machines en apparatuur geleverd na 1995 behoren over de CE-markering te beschikken. Oudere machines hoeven geen CE-markering te hebben maar u dient wel te beoordelen of deze machines veilig zijn. Indien er al zulke oude machines aanwezig zijn, kunt u deze beoordeling het beste uitbesteden aan een gespecialiseerd bedrijf.* |  |
| 1.4.2 | Alle machines, apparaten en gereedschappen worden regelmatig onderhouden en zijn dus in goede staat.  *Een groot aantal installaties en apparatuur in uw bedrijf moet voldoen aan wettelijke eisen. Naast meer 'algemene' installaties zoals verwarmingsinstallatie, moet uw bedrijf systematisch aandacht besteden aan specifieke installaties en apparatuur.*  *De inspectie en het onderhoud van deze machines is werk voor een erkende installateur of een ander gespecialiseerd bedrijf. Indien de inspectie regelmatig wordt uitgevoerd en de aanbevelingen worden opgevolgd, worden onveilige situaties in principe voorkomen. Met de leverancier zijn afspraken gemaakt over de periodiciteit van onderhoud en keuring.* |  |
| 1.4.3 | Werknemers hebben aantoonbare voorlichting en onderricht gekregen over het werken met de machines, gereedschappen en/of transportmiddelen.  *Voorlichting is niet altijd voldoende om goed met de middelen te kunnen werken. Instructies/onderricht is dan nodig. Ook biedt een opleiding hiervoor een oplossing.* |  |
| 1.4.4 | Machines bevatten duidelijke bedieningsvoorschriften, zoals verwoord in de toelichting.  *Met duidelijke bedieningsvoorschriften wordt bedoeld een in de Nederlandse taal gestelde handleiding.* |  |
| 1.4.5 | De blootstelling aan gevaarlijke stoffen / biologische agentia (gisten, schimmels, bacteriën) op de arbeidsplaats is beoordeeld.  *Bedrijven die met gevaarlijke stoffen / biologische agentia (gisten, schimmels, bacteriën, legionella) werken, moeten de blootstelling hiervan beoordelen en de risico's bepalen. Het bedrijf kan deze beoordeling zelf doen en vervolgens laten toetsen door een gecertificeerde deskundige (arbeidshygiënist). In de beoordeling moeten de volgende drie vragen worden beantwoord:*   1. *Zijn er stoffen waarmee wordt gewerkt gevaarlijk?* 2. *De leverancier moet productinformatie leveren over mogelijke risico's van zijn producten. Stoffen zijn te herkennen als ze een gevaarsetiket hebben. Het kan ook gaan om stoffen die tijdens het werk kunnen vrijkomen.* 3. *Worden de werknemers blootgesteld aan gevaarlijke stoffen?* 4. *Er is sprake van blootstelling aan een gevaarlijke stof als de werknemers de stof binnenkrijgen. Dit kan via de ademhaling, de huid, of doordat de werknemers de stof inslikken.* 5. *Moet het bedrijf maatregelen nemen om de werknemers te beschermen tegen de risico's van gevaarlijke stoffen?* 6. *Werknemers kunnen gedurende een bepaalde tijd blootgesteld worden aan een bepaalde concentratie gevaarlijke stof. Worden grenswaarden (publieke/private) overschreden? Neem dan maatregelen.*   *Voor de beoordeling van de blootstelling aan schadelijke stoffen en het opstellen van beheersmaatregelen, kunt u het beste contact op nemen met een deskundige (arbeidshygienist) van uw arbodienst.* |  |

**2. Psychosociale arbeidsbelasting (PSA)**

**2.1 Werkdruk en werktijden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 2.1.1 | Er is een beleid aanwezig voor het voorkomen van werkdruk.  *Als werkgever moet u zorgen dat werkdruk (als onderdeel van psychosociale arbeidsbelasting) geen risico oplevert voor de veiligheid en de gezondheid van uw werknemers. De Arbowet omschrijft het beleid alleen in algemene termen:*   * *Neem passende maatregelen om te hoge werkdruk te voorkomen dan wel te beperken.* * *Geef voorlichting over de aan werkdruk verbonden risico’s en de door de werkgever genomen maatregelen om deze te voorkomen dan wel te beperken.*   *Zie voor het minimale beleid en aanvullende maatregelen voor werkdruk de arbocatalogus:*  *Werkdruk en werkstress*  *Maatregelen werkdruk*  *Oplossingen werkdruk* |  |
| 2.1.2 | Werknemers kunnen werkdruk bespreken en bij te veel werk worden maatregelen genomen.  *Door periodiek vinger aan de pols te houden op zowel individueel als groepsniveau kan toenemende werkdruk en -stress in een vroeg stadium gesignaleerd, besproken en aangepakt worden:*   * *De beleefde werkdruk is vast agendapunt tijdens elk functioneringsgesprek van elke medewerker. Voor het functioneringsgesprek is een frequentie van minimaal één keer per jaar gebruikelijk. Naar aanleiding van geconstateerde te hoge werkdruk kunnen individuele afspraken gemaakt worden om deze werkdruk beter te beheersen: door vermindering van deze werkdruk dan wel door vergroting van de werk energiebronnen.* * *Werkdruk staat periodiek op de agenda van elk werkoverleg. Wat een zinvolle frequentie is voor werkoverleg, hangt af van de situatie, behoefte en noodzaak binnen het team. Als er breed in het team sprake is van een te hoge werkdruk, is het zaak om met elkaar te bespreken hoe de werkdruk verminderd kan worden dan wel hoe door het vergroten van de in het werk aanwezige energiebronnen mensen beter met de hoge werkdruk kunnen omgaan.*   *Zie de arbocatalogus voor meer informatie en handvatten:*  *Werkdruk signaleren en bespreken Checklist werkdruk en stress signaleren werkgever Checklist werkdruk en stress signaleren werknemer Werkdruk actief bespreekbaar maken* |  |
| 2.1.3 | De werktijden van de werknemers voldoen aan de Arbeidstijdenwet en/of CAO.  *Als medewerkers lang en veel werken en de werkdruk hoog is, krijgen de medewerkers onvoldoende hersteltijd. Hierdoor beginnen ze de volgende dag niet voldoende uitgerust en kunnen ze overbelast raken. Hierdoor ontstaan niet alleen (kosten t.g.v.) ziekteverzuim, maar ook maken mensen meer fouten en ontstaan gezondheidsklachten. Daarom zijn er regels over werk- en rusttijden.*  *De Arbeidstijdenwet biedt regelgeving omtrent werk- en rusttijden. Onder meer de volgende regels moeten in acht worden genomen:*   * *Werknemers van 18 jaar en ouder mogen maximaal 12 uur per dienst werken en maximaal 60 uur per week.* * *In een periode van 16 weken mag een werknemer gemiddeld niet meer dan 48 uur per week werken.* * *Per week moet er ten minste sprake zijn van een rustperiode van 11 uur per dag. De werkgever spreekt met de werknemer af hoe hij of zij de werktijd per dag en week invult.*   *Zie ook Arboportaal en de Arbocatalogus voor meer informatie en voorbeelden van oplossingen:*  [*Arboportaal: regels voor werktijden*](https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/regels-voor-werktijden)  *Herstellen en ontspannen*  *Zélf het werk beter of anders organiseren* |  |
| 2.1.4 | De medewerkers nemen hun dagelijkse pauzes op.  *Pauzes zijn nodig voor herstel. Bij 5,5 uur werk of méér is een pauze van minimaal 30 minuten (of tweemaal 15 minuten) verplicht. Pauzetijd is geen werktijd. Onderbrekingen van minder dan 15 minuten zijn geen pauzes.*  *Zie de arbocatalogus voor meer voorbeelden, zoals:*  *Beter of anders plannen*  *Zélf stress actief aanpakken* |  |
| 2.1.5 | De afwijkende regels voor zwangere en pas bevallen vrouwen worden toegepast.   * *Zwangere werknemers hoeven geen nachtdiensten te draaien.* * *Benodigde zwangerschapsonderzoeken gelden als arbeidstijd en moeten doorbetaald worden.* * *Een zwangere werknemer mag 28 dagen voor en 42 dagen na de vermoedelijke bevallingsdagen geen arbeid verrichten.* * *Tot 9 maanden na de bevalling heeft zij voedingsrecht en moet de werkgever de tijd die de werknemer besteedt aan borstvoeding (of kolven) doorbetalen.*   *In de arbocatalogus vindt u informatie en voorbeelden m.b.t.: Zwangerschap en werk* |  |

**2.2 Ongewenst gedrag**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 2.2.1 | Er is een procedure gemaakt over wat te doen bij ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie) van bezoekers en collega's.  *Ongewenst gedrag kan een oorzaak zijn van ziekteverzuim. Maak goede afspraken hoe te handelen bij ongewenst gedrag. Voor wat betreft agresssie biedt de Arbocatalogus concrete oplossingen, bijvoorbeeld agressie meten door te registreren, voorlichting te geven over agressie, werknemers specifieke agressietrainingen te laten volgen etc.*  *Zie de arbocatalogus voor informatie, handvatten en voorbeelden:*  *Agressie en geweld*  *Oplossingen agressie*  *Gedragscode agressie* |  |
| 2.2.2 | Werknemers zijn bekend met de procedure bij ongewenst gedrag.  *Ongewenst gedrag vormt een groeiend probleem voor de publieke en zakelijke dienstverlening. Ook werknemers van uitzendorganisaties worden hier in toenemende mate mee geconfronteerd. Bekijk in welke situaties werknemers geconfronteerd (kunnen) worden met ongewenst gedrag van klanten. Maak voor wat betreft agressie een eerste inventarisatie met behulp van de checklist agressie in de arbocatalogus: Checklist agressie werkgever*  *Zorg dat werknemers weten hoe ze kunnen handelen bij ongewenst gedrag en op de hoogte zijn van uw protocol. Zie voor wat betreft agressie de arbocatalogus voor een voorbeeld protocol: Agressieprotocol* |  |
| 2.2.3 | Werknemers kunnen eenvoudig hulp inroepen of alarm slaan in geval van nood.  *Bijvoorbeeld via een naaste collega, via een telefoon in de directe nabijheid of een alarmknop kunnen werknemers in staat gesteld worden snel alarm te slaan.*  *Zie de arbocatalogus voor voorbeeldprocedures:*  *Acute hulp bij agressie*  *Protocol alleen werken* |  |
| 2.2.4 | Er zijn afspraken over de opvang van werknemers die met ongewenst gedrag van klanten of collega's worden geconfronteerd.  *Hoe sneller deze mensen worden opgevangen, hoe kleiner de kans dat deze mensen langdurig uitvallen. Zie ook begeleiding na agressie in de arbocatalogus: Begeleiding na agressie* |  |
| 2.2.5 | De werknemers hebben aantoonbare voorlichting en instructie gehad om agressie- en geweldsincidenten van klanten te voorkomen.  *Een goede reactie van medewerkers kan agressie en geweld verminderen of zelfs voorkomen. Naast het volgen van trainingen kan een cultuur, waarin omgangsvormen met elkaar besproken kunnen worden, bijdragen aan minder incidenten. Zie bijvoorbeeld de oplossing Agressietraining in de arbocatalogus: Agressietrainingen* |  |
| 2.2.6 | Agressie- en geweldsincidenten worden geregistreerd.  *Een registratie van (alle) agressie- en geweldsincidenten is geen wettelijke plicht. Alleen indien agressie- en geweldsincidenten leiden tot de dood, blijvend letsel, een ziekenhuisopname of verzuim van méér dan drie werkdagen is een wettelijke registratie verplicht. Toch is het sterk aan te raden om agressie- en geweldsincidenten zoveel mogelijk te registreren. We weten dan precies waar, wanneer, hoe vaak, bij welke afdelingen en bij welke functionarissen agressie en geweld voorkomt! Er kunnen dan gerichte maatregelen worden genomen om agressie en geweld te voorkómen en de gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Zie o.a. de oplossing Agressieregistratie in de arbocatalogus: Agressieregistratie* |  |
| 2.2.7 | Er is een klachtenregeling voor werknemers met een klacht over ongewenst gedrag door bezoeker of collega's.  *Klachten over ongewenst gedrag lopen via de leidinggevende (of meer algemeen: de werkgever). Een voorbeeldregeling is opgenomen in de arbocatalogus: Klachtenprocedure*  *Een vertrouwenspersoon kan onderdeel zijn van deze regeling. Zie ook de oplossing vertrouwenspersoon in de Arbocatalogus: Vertrouwenspersoon* |  |

**3. Gebouwen**

**3.1 Binnenklimaat en ventilatie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 3.1.1 | De temperatuur op de werkplek leidt niet tot schade aan de gezondheid van de werknemers.  *Het werken in te koude of te warme omstandigheden kan leiden tot fysieke klachten (zoals vermoeidheid, spierpijn). In het algemeen hanteert men voor kantoren een gewenste temperatuur tussen de 19 en 26 ºC (volgens normen NEN-EN-ISO 7730 en NEN-EN 15251). Zijn er klachten bij de medewerkers m.b.t. het binnenklimaat / worden deze richtlijnen overschreden, ga dan na wat de oorzaken daarvan zijn en pak die zo mogelijk aan. Dat kan zitten in isolatie, betere verwarming, voorkoming koudeval bij ramen, natuurlijke of mechanische ventilatie, zonwering, koeling, etc. Het helpt als de werknemers het klimaat zélf kunnen regelen met behulp van ventilatiemogelijkheden en thermostaat.* |  |
| 3.1.2 | De werkruimtes kunnen worden geventileerd waarbij tocht wordt vermeden.  *In kantoorwerkruimtes is minimaal 35 m3 verse buitenlucht per persoon per uur nodig (optimaal is 50 m3 per persoon per uur). Dat kan bereikt worden door natuurlijke of mechanische ventilatie. Tocht als gevolg van ventilatie dient zoveel mogelijk te worden voorkomen.Van hinderlijke tocht is sprake als de luchtsnelheid in de winter groter is dan 0,15 m/s (en in de zomer groter is dan 0,25 m/s). Indien er regelmatig klachten zijn over tocht, dienen maatregelen te worden genomen.* |  |

**3.2 Schoonmaak, orde en netheid**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 3.2.1 | Het interieur van het gebouw wordt schoon, stofvrij en ordelijk gehouden.  *Het is handig om te beschikken over een schema waarin wordt aangegeven hoe vaak er wordt schoongemaakt door een schoonmaakbedrijf en afspraken op schrift te hebben wat van de medewerkers zelf wordt verwacht.* |  |
| 3.2.2 | De ruimten zijn vrij van obstakels, overzichtelijk en opgeruimd.  *Losse snoeren, dozen en apparatuur die in looppaden staan kunnen leiden tot struikelen of onnodig stoten. Daarnaast wordt het schoonhouden van werkruimten door losse snoeren belemmerd, waardoor stof zich hier kan ophopen (met mogelijke irritatie van de luchtwegen als gevolg). Let bijvoorbeeld op elektriciteitssnoeren onder bureaus. Deze zorgen vaak voor belemmering van de schoonmaak.* |  |

**3.3 Sanitair en pauzevoorzieningen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 3.3.1 | Het aantal toiletten en wastafels is toereikend voor het aantal werknemers en klanten in het pand.  *In de nabijheid van werkruimten moeten voldoende toiletten aanwezig zijn voor heren en voor dames, voorzien van voldoende wastafels. In het Arbobesluit bestaat geen getalscriterium meer voor het aantal toiletten, maar een uitgangspunt is dat voor iedere 15 of minder werknemers per geslacht een toilet aanwezig is. Het is wenselijk om de toiletten naar sekse te scheiden, hetgeen door middel van een aanduiding zoals een pictogram duidelijk wordt gemaakt.* |  |
| 3.3.2 | Lunchen gebeurt, bij voorkeur, in een aparte ruimte afgescheiden van de werkplek, die voorzien is van tafels en stoelen.  *Voorkomen moet worden dat medewerkers de gehele werkdag op de werkplek blijven zitten. Lunchen in een aparte ruimte zorgt ervoor dat mensen pauzeren waardoor de concentratie en vitaliteit op het werk toe kunnen nemen.* |  |

**3.4 Liften, trappen en andere voorzieningen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 3.4.1 | In het gebouw zijn liften aanwezig. |  |
| 3.4.2 | In het gebouw zijn trappen aanwezig. |  |
| 3.4.3 | Glazen deuren, wanden en panelen zijn veilig en voorzien van een duidelijke markering.  *Om verwonding bij het vallen tegen glazen deuren, wanden of panelen te voorkomen is veiligheidsglas of draadglas vereist. Daarnaast moet het glas zijn voorzien van een duidelijke markering op ooghoogte.* |  |
| 3.4.4 | Alle elektrische voorzieningen in het gebouw zijn in orde.  *Stopcontacten, schakelaars, leidingen, snoeren, stekkers, elektrische installaties e.d. moeten in goede staat zijn zodat er geen kans is op smeulen waardoor brand ontstaat. Verlengsnoeren zijn niet geschikt voor permanent gebruik. Bij de schakelkasten dienen goed leesbare, begrijpelijke en bijgewerkte schema's van elektrische voorzieningen aanwezig te zijn, zodat in geval van nood de juiste maatregelen kunnen worden getroffen.* |  |
| 3.4.5 | De kantoorkasten en het kantoormagazijn zijn veilig en worden op een goede manier gebruikt.  *Alle stellingen en kasten zijn voldoende stevig, beveiligd en of verankerd tegen inzakken en omvallen, goed ingericht en geplaatst op een vloer die de druk goed kan verdragen. Van ladenkasten/dossierkasten kunnen de lades niet gelijktijdig open, om omkantelen te voorkomen. Om ergonomische redenen worden ook in kasten en stellingen zware voorwerpen op de best bereikbaare planken gelegd. Er wordt voorkomen dat medewerkers instabiele hulpmiddelen gebruiken om de hoogste planken te bereiken.* |  |

**3.5 Verlichting en daglicht**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 3.5.1 | Op de werkplek is voldoende daglicht.  *Daglichtvoorziening voor kantoren is wettelijk verplicht, zij het niet meer vanuit het Arbobesluit, maar vanuit het Bouwbesluit. In het Bouwbesluit worden de eisen gegeven voor daglicht met een verwijzing naar NEN 2057. Deze norm geeft de bepalingsmethode van de hoeveelheid daglichttoetreding in een ruimte. Voor werkruimten geldt geen wettelijke minimum daglichtnorm meer, maar het Arbobesluit stelt dat zo mogelijk voldoende daglicht moet kunnen toetreden op alle arbeidsplaatsen. Zie voor meer informatie de arbocatalogus over daglicht en verlichting.* |  |
| 3.5.2 | Hinderlijk invallend zon- en daglicht wordt geweerd.  *Bij ramen waar de zon op staat is zonwering nodig. Dat voorkomt extra opwarming van de ruimte en spiegeling in de beeldschermen. Voor andere ramen zonder direct invallend zonlicht is helderheidswering (lamellen/rolgordijn) nodig om hinderlijke reflecties op beeldschermen te voorkomen.* |  |
| 3.5.3 | Verlichting wordt goed en veilig onderhouden.  *Vervang kapotte verlichting en zorg voor voldoende licht voor de werknemers. Dit bevordert de veiligheid en het welzijn van de medewerkers. Het vervangen van lampen moet soms op hoogte gebeuren. Zorg voor goede hulpmiddelen (zoals een goede keukentrap) om op hoogte te werken.* |  |
| 3.5.4 | Er is voldoende verlichting op de werkplek.  *Arbeidsplaatsen zijn zodanig verlicht dat het aanwezige licht geen risico oplevert voor de veiligheid en gezondheid van werknemers De verlichtingssterkte op kantoorwerkplekken ligt tussen de 300 en 800 lux. Combinaties tussen algemene en plaatselijke verlichting zijn aan te bevelen.* |  |
| 3.5.5 | Op plaatsen waar niet gewerkt wordt, zoals een trappenhuis, is verlichting aanwezig.  *De basisverlichting moet op een sterkte zijn zodat niemand zich onveilig voelt. In geval van stroomuitval moet er ook noodverlichting aanwezig zijn.* |  |

**3.6 Roken**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 3.6.1 | Werknemers hebben een rookvrije werkplek.  *Roken op het werk is verboden. Het bedrijf kan een aparte ruimte inrichten waar werknemers kunnen roken. Dit hoeft niet. Deze ruimte moet afsluitbaar zijn (deur dicht) en voorzien zijn van een goede afzuiging / luchtverversing.* |  |

**4. In geval van nood**

**4.1 Nooduitgangen, vluchtwegen en noodverlichting**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 4.1.1 | Er zijn voldoende nooduitgangen.  *Alle werkruimtes moeten in geval van nood snel kunnen worden verlaten door (nood)uitgangen. Voor arbeidsplaatsen moeten twee onafhankelijke vluchtwegen beschikbaar zijn, tenzij de plaats, constructie en inrichting van één vluchtweg een veilige ontvluchting waarborgen. Algemeen uitgangspunt is dat vanuit elke werkruimte (dus na het verlaten van die ruimte) twee onafhankelijke vluchtwegen naar een veilige plaats buiten het gebouw leiden. Hierop kan een uitzondering worden gemaakt in geval van weinig risico in combinatie met een gering aantal aanwezigen.*  *Daarnaast is de nooduitgang vrij van obstakels, aangegeven met pictogrammen en gemakkelijk te openen. Verdiepingen moeten altijd twee vluchtmogelijkheden hebben (naast de gewone trap ook een noodtrap).* |  |
| 4.1.2 | Nooduitgangen zijn duidelijk aangegeven en zijn vrij toegankelijk.  *Zonder dat er iets verschoven hoeft te worden of zonder dat er een sleutel gehaald hoeft te worden kan de nooduitgang meteen worden geopend. Vluchtwegen die niet dienen als normale uitgang moeten aan de binnenkant zijn aangeduid door de bekende groene bordjes met pijlen/pictogrammen. Vluchtwegen moeten te allen tijde zijn verlicht. Bij stroomuitval dient een noodverlichtingssysteem de zichtbaarheid van de vluchtwegen te waarborgen.* |  |
| 4.1.3 | Bij grotere gebouwen is met een plattegrond aangegeven waar men zich bevindt en welke vluchtroutes gebruikt kunnen worden.  *Bij gebouwen bestaande uit bijvoorbeeld meerdere etages en met (lange) gangen zijn goed zichtbaar op diverse plekken plattegronden opgehangen waarop medewerkers/anderen kunnen zien waar ze nu zijn en waar zich, in geval van nood, de nooduitgangen bevinden. Er wordt een wenselijke looproute naar de uitgang aangegeven.*  *In de arbocatalogus vindt u een set voorbeeldpictogrammen die u kunt gebruiken om zelf een plattegrond te maken: BHV checklists en voorbeelden* |  |
| 4.1.4 | Alle medewerkers zijn door aantoonbare voorlichting en onderricht bekend met de vluchtroutes en nooduitgangen.  *Dit geldt zowel voor de vaste werklocatie als voor de locatie waarop op dat moment wordt gewerkt.* |  |

**4.2 Brandblusmiddelen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 4.2.1 | De vereiste brandblusmiddelen, zijn in alle ruimten aanwezig, herkenbaar en bereikbaar.  *In de wetgeving worden geen harde eisen gesteld, maar als leidraad kunt u uitgaan van het volgende: in een gebouw wordt aanbevolen om per 200 m2 oppervlak ten minste één draagbaar blustoestel beschikbaar te hebben, met een minimum aantal stuks van twee per vloer (begane grond / verdiepingsvloer). Bij verdiepingen met een vloeroppervlak van minder dan 200 m2 kunt u volstaan met één blustoestel per verdieping. Hetzelfde geldt voor vrijstaaande gebouwen met een vloeroppervlakte kleiner dan 50 m2 wanneer deze uitsluitend in gebruik zijn als kantoor, kantine en dergelijke. Er is een aantal blusmiddelen die op bepaalde brandtypen geen effect hebben of zelfs averechts kunnen werken. Zo mag geen water of schuim worden gebruikt voor het blussen van elektriciteitsbranden.* |  |
| 4.2.2 | Alle blusmiddelen worden periodiek gekeurd.  *Blusmiddelen moeten periodiek gekeurd worden. De voorheen verplichte jaarlijkse deskundige controle van slanghaspels is niet meer in het nieuwe Bouwbesluit (2012) opgenomen. Verstandig is om deze controle wel periodiek uit te voeren. Draagbare blustoestellen moeten tweejaarlijks worden gecontroleerd en onderhouden door een deskundig onderhoudsbedrijf.*  *De keuringsdatum is zichtbaar aanwezig op het blusmiddel.* |  |

**4.3 Bedrijfshulpverlening (BHV)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 4.3.1 | Er is een BHV-plan.  *Een BHV-plan beschrijft nauwkeurig te zetten stappen bij calamiteiten zoals brand, ongevallen, calamiteiten etc. Het is zaak om alle calamiteiten op een rij te zetten die zich bij de vestiging/hoofdkantoor voor kunnen doen. Voor deze calamiteiten moet een procedure worden opgesteld. Deze omvat de eerste aanpak voor alarmering, samenwerking met professionele hulpverleners en nazorg. Als omstandigheden veranderen wordt het plan aangepast.*  *Gebruik de checklist BHV in de Arbocatalogus: Algemene BHV-maatregelen voor alle maatlocaties* |  |
| 4.3.2 | Alle werknemers zijn door aantoonbare voorlichting en onderricht op de hoogte van hun taak en rol tijdens calamiteiten.  *Alle werknemers dienen kennis te nemen van het BHV-plan en bij calamiteiten de instructies van bedrijfshulpverleners op te volgen. Zo mogelijk wordt jaarlijks een ontruimingsoefening gedaan. Bekijk voorbeelden van ontruimingsoefeningen in de Arbocatalogus: Ontruimingsoefeningen* |  |
| 4.3.3 | Er zijn voldoende bedrijfshulpverleners aanwezig, zoals verwoord in de toelichting.  *Voor de uitzendbranche is een advies opgesteld voor het aantal BHV-ers afhankelijk van de grootte van de locatie. Zorg ervoor dat de inzet van een BHV-er gewaarborgd is. Kleine vestigingen (2-4 werknemers) stellen tenminste twee werknemers aan met BHV-taken.*  *Ook middelgrote vestigingen (5-10 werknemers) stellen tenminste twee werknemers met BHV-taken aan. Grote vestigingen (10-50 werknemers) zorgen voor minimaal 2 opgeleide BHV-ers. Hoofdkantoren gaan uit van minimaal 1 opgeleide BHV-er per verdieping.*  *In een bedrijfsverzamelgebouw is het ook mogelijk om afspraken te maken over de inzet van BHV-ers met andere gebruikers van het gebouw. Dit moet dan wel geborgd zijjn in bindende afspraken onderling en benoemd in het BHV-plan*  *Zie voor een uitgebreide toelichting het onderdeel BHV in de arbocatalogus: Specifieke BHV-maatregelen per type maatlocatie.* |  |
| 4.3.4 | De bedrijfshulpverleners hebben een adequate opleiding gevolgd, zoals verwoord in de toelichting.  *Een BHV-er moet levensreddende eerste hulp kunnen verlenen, een beginnende brand kunnen bestrijden, een ontruiming kunnen begeleiden. De specifieke eisen van een BHV-er zijn afhankelijk van de risico's in het bedrijf. Het is aan te bevelen om de bedrijfshulpverleners eens per twee jaar ten minste acht uur deel te laten nemen aan herhalingscursussen, oefeningen of andere activiteiten zodat hun kennis en vaardigheden op het vereiste niveau gehandhaafd blijven.* |  |
| 4.3.5 | Er zijn op voldoende plekken EHBO-middelen aanwezig.  *De EHBO verbanddozen dienen dusdanig bereikbaar te zijn dat deze goed zichtbaar en eenvoudig te pakken zijn. De hoeveelheid verbanddozen en de inhoud hangen af van de grootte van het bedrijf en de activiteiten. Het is verstandig om in ieder geval per afdeling of deel van het gebouw de EHBO verbanddoos aanwezig te hebben. Bekijk de minimale inhoud van de EHBO verbanddoos in de de checklist in de Arbocatalogus: BHV: checklists en voorbeelden* |  |
| 4.3.6 | De EHBO-middelen worden jaarlijks gecontroleerd op houdbaarheid en volledigheid.  *De inhoud van een verbanddoos blijft 4 jaar houdbaar. Daarna dient de inhoud vervangen te worden. Een tip is om de verbanddoos te verzegelen met vermelding van de laatste controledatum en de datum van het product dat als eerste de uiterste houdbaarheid bereikt. In de verbanddoos moet een overzicht aanwezig zijn van de aanwezige producten van de verbanddoos.* |  |
| 4.3.7 | Een Automatische Externe Defibrillator (AED) is beschikbaar  *Overweeg het plaatsen van een AED in het gebouw. Het beschikken over AED's is voor bedrijven (in het algemeen) niet verplicht. In de ARBO-wet staat wel vermeld dat bedrijven moeten zorgen voor voldoende scholing en materiaal om hulpverlening mogelijk te maken. Met de komst van de AED krijgen bedrijfshulpverleners (BHV'ers) een hulpmiddel in handen, waarmee direct en effectief kan worden ingegrepen bij een hartstilstand. Het is vanuit de ARBO-wet ook een verplichting dat de werkgever zorgt voor de veiligheid en welzijn van de werknemers en de bezoekers. Vanuit dat perspectief is het aanschaffen van een AED een logische investering.* |  |
| 4.3.8 | De BHV middelen zijn voor de hulpverleners direct beschikbaar.  *Brandblusmiddelen, EHBO verbanddozen, (advies tot aanschaf AED per locatie) en evt. communicatiemiddelen zijn direct bereikbaar en beschikbaar.* |  |

**5. Beleid en basisafspraken**

**5.0 Beleid en basisafspraken (vestiging)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 5.0.1 | In het werkoverleg wordt regelmatig gesproken over arbeidsomstandigheden en verzuim.  *Door arbo en verzuim regelmatig te bespreken kunnen er gericht oplossingen worden gezocht en wordt er voortdurend gewerkt aan de verbetering van arbeidsomstandigheden.* |  |
| 5.0.2 | De regels over verzuim zijn schriftelijk gecommuniceerd met de werknemers.  *Een verzuimprotocol draagt bij aan duidelijkheid over het melden van verzuim, de bereikbaarheid, informatie-uitwisseling en bevordering van re-integratie. Werkgever en werknemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de gezondheidsbevordering, het voorkomen van verzuim of onveilige situaties.* |  |
| 5.0.3 | Er zijn afspraken gemaakt over de verzuimbegeleiding van de arbeidsongeschikte werknemer.  *Bij oproepen voor een verzuimgesprek moet helder zijn wat het doel is van het gesprek en met wie dit gesprek plaatsvindt. De bedrijfarts is de medisch specialist die een oordeel geeft over de mate van arbeidsongeschiktheid. De mogelijkheden voor gehele of gedeeltelijke werkhervatting worden door de bedrijfsarts of een arbeidsdeskundige aangegeven. De leidinggevende maakt samen met de werknemer afspraken over de maatregelen binnen het bedrijf die de werkhervatting bevorderen.* |  |
| 5.0.4 | Voor kwetsbare groepen geldt een specifiek arbobeleid.  *Een aantal werknemers verdient extra aandacht en voorzieningen, denk aan thuiswerkers, werknemers die de Nederlandse taal niet beheersen, onervaren krachten (nieuwkomers) en gehandicapten. Deze groepen zijn kwetsbaar omdat ze bijvoorbeeld een bepaald soort werk niet (meer) kunnen doen of minder goed op de hoogte zijn van de regels. Het bedrijf moet rekening houden met bijzondere risico's die gekoppeld zijn aan deze groepen werknemers. Voor werknemers met een beperking kan aangepast werk of werken met hulpmiddelen aan de orde zijn. Met ingang van 1 januari 2009 krijgt u als werkgever tijdelijk een premiekorting op de WIA/WAO- en WW-premie als u een arbeidsgehandicapte of oudere in dienst neemt. Neem hiervoor contact op met de Belastingdienst.* |  |
| 5.0.5 | Jongeren onder de 18 jaar krijgen extra aandacht bij de voorlichting en onderricht.  *Jongeren (inclusief jeugdige stagiaires en jeugdige vakantiewerkers) krijgen dezelfde voorlichting over de aanwezige risico's en preventieve maatregelen als de vaste werknemers. Belangrijk hierbij is dat de inhoud en communicatiewijze op hen is afgestemd. Verzeker uzelf dat ze de informatie hebben begrepen en het belang onderkennen. Zorg ook voor voldoende begeleiding en toezicht.* |  |
| 5.0.6 | Medewerkers ontvangen regelmatig, in elk geval bij indiensttreding en bij veranderde werkomstandigheden, aantoonbare voorlichting en onderricht over het (veilig) uitvoeren van hun werk.  *Voorlichting en onderricht moeten actueel en het liefst schriftelijk beschikbaar zijn. Verder kan de informatie tevens mondeling, bijvoorbeeld via het werkoverleg, worden gegeven. Om goede en tijdige voorlichting en onderricht te waarborgen, is het nodig dat er structureel aandacht aan wordt besteed en er planmatig wordt gewerkt. In kleinere bedrijven kan het geheel wat eenvoudiger worden opgezet dan in grotere. Maar ook hier verdient het aanbeveling systematisch en volgens een voorlichtingsplan te werken. Voor uw bedrijf zijn onderwerpen waarover u zeker voorlichting dient te geven:*   * *Psychosociale arbeidsbelasting: werkdruk, agressie, geweld, pesten, discriminatie en seksuele intimidatie;* * *Het goed instellen van de beeldschermwerkplek;* * *Regels bij verzuim;* * *Bedrijfshulpverlening;* * *Organisatie van de deskundige ondersteuning (via de arbodienst of via de gecertificeerde arbodeskundige);* * *Wie de preventiemedewerker(s) is (zijn);*   *Het advies om medewerkers te laten tekenen voor het bijwonen van voorlichting/onderricht.*  *Bekijk de Arbocatalogus voor meer informatie over Voorlichting* |  |
| 5.0.7 | (Bijna-)ongevallen worden geregistreerd en de oorzaken onderzocht.  *De werkgever houdt een lijst bij van de gemelde (bijna-)arbeidsongevallen. Een voorbeeldformulier voor de registratie van (bijna) incidenten staat in de arbocatalogus bij de checklists en voorbeelden voor BHV.* |  |
| 5.0.8 | Ongevallen met ernstige gevolgen, zoals verwoord in de toelichting, worden zo snel mogelijk gemeld aan het hoofdkantoor.  *Als een werknemer een ernstig arbeidsongeval overkomt dat de dood, een ziekenhuisopname of blijvend letsel tot gevolg heeft, moet een werkgever dit telefonisch melden bij de Inspectie SZW. (voorheen de arbeidsinspectie.*  *Het hoofdkantoor geeft het ongeval door aan de Inspectie SZW. De Inspectie verricht een onderzoek naar het gemelde ongeval.* |  |

**5.1 Arbo-overleg en OR/PVT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 5.1.0 | Zijn er concrete doelstellingen geformuleerd ten aanzien van duurzame inzetbaarheid van medewerkers (bijvoorbeeld in het HR- en/of arbobeleid)?  *De Arbeidsomstandighedenwet bevat een groot aantal verplichtingen die voor duurzame inzetbaarheid relevant zijn. De voornaamste is dat de werkgever moet zorgdragen voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers (art 3.1). Hij heeft daarbij de verplichting om dat gestructureerd te doen ("beleid voeren"). Deze verplichting geldt dus ook voor het voeren van beleid op het vlak van duurzame inzetbaarheid. Een structuur kan op de volgende wijze geïmplementeerd worden:*  https://www.arboflexbranche.nl/sites/default/files/5-w-model.png  *Willen: Als er voldoende aanleiding is om het risico aan te pakken, moet er in de fase van het willen draagvlak gecreëerd worden voor een globaal doel en bijbehorende aanpak.*  *Weten: In de fase van het weten breng je in kaart hoe het met het ernst en omvang van risico en de gevolgen daarvan gesteld is.*  *Wegen: In de fase van het wegen, formuleer je met elkaar wat de doelen worden en welke maatregelen je gaat nemen.*  *Werken: In de fase van het werken ga je de maatregelen uitvoeren.*  *Waken: Na de evaluatiefase kan nader onderzoek nodig zijn. Is dat niet het geval dan ga je weer de fase van het wegen in. Indien nodig stel je het actieplan bij, misschien ook wat betreft de doelen.* |  |
| 5.1.1 | Over arbomaatregelen wordt overlegd met de personeelsvertegenwoordiging of de ondernemingsraad.  *De arbowet onderstreept het belang van gezamenlijk overleg tussen werkgever en de werknemersvertegenwoordiging. In de Wet op de ondernemingsraden (WOR) is vastgesteld dat de ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT) instemmingsrecht heeft op regelingen die betrekking hebben op arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim en re-integratie. Daarbij gaat het ondermeer om:*   * *de te kiezen methodiek van de RI&E;* * *het plan van aanpak behorende bij de RI&E;* * *het deskundigheidsniveau;* * *de taken, de uren en de organisatie van de preventiemedewerkers;* * *de keuze van het contract met de arbodienst;* * *de organisatie van de bedrijfshulpverlening.*   *Het kiezen van een maatwerkregeling, dus zonder arbodienst, kan alleen als daarover overeenstemming is in de CAO of met de OR/PVT.* |  |
| 5.1.2 | In werkoverleggen met werknemers wordt regelmatig gesproken over arbeidsomstandigheden en verzuim.  *Door arbo en verzuim regelmatig te bespreken kunnen er gericht oplossingen worden gezocht en wordt er voortdurend gewerkt aan de verbetering van arbeidsomstandigheden.* |  |
| 5.1.3 | Werknemers krijgen periodiek de gelegenheid een arbeidsgezondheidskundig onderzoek te ondergaan.  *De werkgever stelt de werknemers periodiek in de gelegenheid een arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO)\* te ondergaan, dat erop is gericht de risico's die de arbeid voor de gezondheid van de werknemers met zich brengt zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken.*  *Zie de arbocatalogus voor meer informatie over het PMO: PMO*  *\*Sommige arbodienstverleners noemen dit ook wel PMO (Preventief Medisch Onderzoek) of breiden het PAGO hiermee uit.* |  |

**5.2 Verzuim- en re-integratiebeleid**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 5.2.0 | Is er een basiscontract afgesloten met arbodienstverleners?  *Afspraken over de arbodienstverlening moeten in een basiscontract arbodienstverlening vastgelegd worden. Hierin moet onder andere zijn opgenomen;*  *-dat de bedrijfsarts toegang heeft tot iedere werkplek*  *-hoe de arbodienstverlener of bedrijfsarts zijn wettelijke taken kan uitvoeren*  *-hoe de toegang tot de bedrijfsarts en het overleg met de preventiemedewerker en de werknemersvertegenwoordiging is geregeld*  *- hoe werknemers gebruik kunnen maken van hun recht op een second opinion -hoe de bedrijfsarts om moet gaan met de meldingsplicht voor beroepsziekten -hoe de klachtenprocedures werken.*  *Dit basiscontract bevat de minimale voorwaarden voor arbodienstverlening. Dit kan verder uitgewerkt worden in maatwerkcontracten.* |  |
| 5.2.1 | De regels over verzuim zijn schriftelijk gecommuniceerd met de werknemers.  *Een verzuimprotocol draagt bij aan duidelijkheid over het melden van verzuim, de bereikbaarheid, informatie-uitwisseling en bevordering van re-integratie. Werkgever en werknemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de gezondheidsbevordering, het voorkomen van verzuim of onveilige situaties.* |  |
| 5.2.2 | Er zijn afspraken gemaakt over de verzuimbegeleiding van de arbeidsongeschikte werknemer.  *Bij oproepen voor een verzuimgesprek moet helder zijn wat het doel is van het gesprek en met wie dit gesprek plaatsvindt. De bedrijfarts is de medisch specialist die een oordeel geeft over de mate van arbeidsongeschiktheid. De mogelijkheden voor gehele of gedeeltelijke werkhervatting worden door de bedrijfsarts of een arbeidsdeskundige aangegeven. De leidinggevende maakt samen met de werknemer afspraken over de maatregelen binnen het bedrijf die de werkhervatting bevorderen.* |  |
| 5.2.3 | Voor werknemers die langer dan 6 weken ziek zijn wordt een probleemanalyse opgesteld.  *Verzuim wordt lang verzuim wanneer het langer gaat duren dan twee tot zes weken. De bedrijfsarts of arbodienst moet voor week zes bij dreigend lang verzuim een probleemanalyse opstellen (wat is de aard van de klachten en welke beperkingen en mogelijkheden er zijn voor terugkeer naar het werk). In de probleemanalyse wordt vastgesteld wat de verwachting is ten aanzien van herstel en werkhervatting en welke stappen concreet kunnen worden gezet. Een plan van aanpak is gereed na uiterlijk acht weken verzuim. Is er sprake van dreigend langdurig verzuim, dan moet een re-integratiedossier worden bijhouden. Hierin staan het verloop van de ziekte en alle activiteiten die u en uw werknemer hebben ondernomen om terugkeer naar werk mogelijk te maken. Alle stappen die genomen moeten staan in de Wet Verbetering Poortwachter. Alle stappen vindt u terug op Arboportaal: Wet Verbetering Poortwachter*  *Op de website van UWV vindt u informatie en formulieren voor re-integratie: Werken aan re-integratie* |  |
| 5.2.4 | Het verzuim wordt geregistreerd en periodiek geanalyseerd.  *Het achterhalen van de oorzaken van verzuim binnen het bedrijf draagt bij aan het voorkomen of terugdringen van verzuim. Het opstellen van verzuimmanagementinformatie helpt het bedrijf verzuim en daarbij komende kosten inzichtelijk te maken. Een voorbeeld stappenplan voor de analyse van ziekteverzuim vindt u in de Arbocatalogus in de oplossing Ziekteverzuim verminderen (werkdruk): Ziekteverzuim verminderen* |  |
| 5.2.5 | Is vastgelegd dat de medewerker het recht heeft op een second opinion?  *Een werknemer heeft recht op een second opinion van een andere bedrijfsarts. Het verzoek voor een second opinion kan - anders dan bij het deskundigenoordeel van het UWV - alleen van de werknemer komen. Bedrijfsartsen moeten dit verzoek in principe altijd honoreren. Alleen als er zwaarwegende argumenten zijn om dit niet te doen, mag dit worden geweigerd. De second opinion wordt uitgevoerd door een andere bedrijfsarts en, waar van toepassing, door een andere arbodienst.* |  |

**5.3 Voorlichting en toezicht**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 5.3.1 | Werknemers ontvangen regelmatig, in elk geval bij indiensttreding en bij veranderde werkomstandigheden, aantoonbare voorlichting en onderricht over het (veilig) uitvoeren van hun werk.  *Voorlichting en onderricht moeten actueel en het liefst schriftelijk beschikbaar zijn. Verder kan de informatie tevens mondeling, bijvoorbeeld via het werkoverleg, worden gegeven. Om goede en tijdige voorlichting en onderricht te waarborgen, is het nodig dat er structureel aandacht aan wordt besteed en er planmatig wordt gewerkt. In kleinere bedrijven kan het geheel wat eenvoudiger worden opgezet dan in grotere. Maar ook hier verdient het aanbeveling systematisch en volgens een voorlichtingsplan te werken. Voor uw bedrijf zijn onderwerpen waarover u zeker voorlichting dient te geven:*   * *Psychosociale arbeidsbelasting: werkdruk, agressie, geweld, pesten, discriminatie en seksuele intimidatie;* * *Het goed instellen van de beeldschermwerkplek;* * *Regels bij verzuim;* * *Bedrijfshulpverlening;* * *Organisatie van de deskundige ondersteuning (via de arbodienst óf via de gecertificeerde arbodeskundige);* * *Wie de preventiemedewerker(s) is (zijn).*   *Het advies om medewerkers te laten tekenen voor het bijwonen van voorlichting/onderricht.*  *Bekijk de Arbocatalogus voor meer informatie over Voorlichting* |  |
| 5.3.2 | Leidinggevenden houden toezicht op het veilig en gezond werken door de medewerkers.  *Leidinggevenden moeten zich daarbij bewust zijn van de invloed die zij hebben op het veilig en gezond werken en het geven van het goede voorbeeld richting hun medewerkers.*  *Maatregelen hebben geen effect, als medewerkers zich niet houden aan de organisatorische afspraken of bijvoorbeeld niet deelnemen aan voorlichting. Toezicht door leidinggevenden op het naleving van de regels is van essentieel belang. Toezicht zal uiteraard ook kunnen leiden tot het aanspreken van medewerkers op hun gedrag.* |  |
| 5.3.3 | Medewerkers werken volgens de voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden.  *Ook de werknemer is medeverantwoordelijk voor zijn eigen veiligheid en gezondheid. En voor die van zijn collega’s. Dat betekent dat werknemers aangesproken kunnen worden op hun gedrag. Veilig en gezond werken doe je met elkaar: de werkgever schept de randvoorwaarden, zoals een goed ingerichte werkplek, een goede organisatie en bijvoorbeeld het verschaffen van hulpmiddelen of persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM’s) en goede voorlichting, instructie en toezicht. De werknemer moet zich daarnaast gedragen zoals in de instructie en regels is afgesproken.* |  |
| 5.3.4 | Uitzendkrachten ontvangen voorlichting inzake risico’s en te nemen maatregelen bij het werken bij een inlenend bedrijf.  *Met welke arbeidsrisico’s krijgt een uitzendkracht te maken en hoe moet hij daarmee omgaan? Dat moet duidelijk zijn voordat de uitzendkracht aan de slag gaat*.  *Zowel de uitzendorganisatie als het inlenende bedrijf heeft een rol bij het voorlichten van uitzendkrachten. Wettelijk is alles waterdicht geregeld, de praktijk is weerbarstig: uitzendorganisaties krijgen niet altijd de informatie die nodig is om de uitzendkracht goed te kunnen voorlichten. De arbochecklists zijn een praktisch hulpmiddel als deze informatie ontbreekt.* |  |

**5.4 Aandacht voor bijzondere groepen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 5.4.1 | Voor kwetsbare groepen geldt een specifiek arbobeleid.  *Een aantal werknemers verdient extra aandacht en voorzieningen, denk aan thuiswerkers, werknemers die de Nederlandse taal niet beheersen, onervaren krachten (nieuwe medewerkers en uitzendkrachten) en gehandicapten. Deze groepen zijn kwetsbaar omdat ze bijvoorbeeld een bepaald soort werk niet (meer) kunnen doen of minder goed op de hoogte zijn van de regels. Het bedrijf moet rekening houden met bijzondere risico's die gekoppeld zijn aan deze groepen werknemers. Voor werknemers met een beperking kan aangepast werk of werken met hulpmiddelen aan de orde zijn. Met ingang van 1 januari 2009 krijgt u als werkgever tijdelijk een premiekorting op de WIA/WAO- en WW-premie als u een arbeidsgehandicapte of oudere in dienst neemt. De voorwaarden vindt u hier op deze website , of neem contact op met de Belastingdienst.* |  |
| 5.4.2 | Jongeren onder de 18 jaar krijgen extra aandacht bij de voorlichting en onderricht.  *Jongeren (inclusief jeugdige stagiaires en jeugdige vakantiewerkers) krijgen dezelfde voorlichting over de aanwezige risico's en preventieve maatregelen als de vaste werknemers. Belangrijk hierbij is dat de inhoud en communicatiewijze op hen is afgestemd. Verzeker uzelf dat ze de informatie hebben begrepen en het belang onderkennen. Zorg ook voor voldoende begeleiding en toezicht.* |  |
| 5.4.3 | Wanneer een werkneemster zwanger is of borstvoeding geeft wordt ze voorgelicht en begeleid in het combineren van haar werkzaamheden en de zwangerschap.  *Risicovolle werkzaamheden voor zwangere vrouwen zijn met name veel en zwaar tillen en langdurig werken in ongemakkelijke houdingen. Dit kan bijvoorbeeld zelfs het verrichten van langdurig zittend werk op kantoor zijn. Medewerksters die borstvoeding geven en kolven moeten gebruik kunnen maken van een aparte (afgesloten) ruimte. Stem af welke ruimte hiervoor beschikbaar is.*  *Bekijk de informatie over het combineren van zwangerschap en werk in de arbocatalogus: Zwangerschap en werk* |  |

**5.5 Ongevallen en beroepsziekten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 5.5.1 | (Bijna-)ongevallen worden geregistreerd en de oorzaken onderzocht.  *De werkgever houdt een lijst bij van de gemelde (bijna-)arbeidsongevallen.*  *Een voorbeeldformulier voor de registratie van (bijna) incidenten staat in de arbocatalogus bij de checklists en voorbeelden voor BHV.* |  |
| 5.5.2 | Ongevallen met ernstige gevolgen, zoals verwoord in de toelichting, worden zo snel mogelijk door het hoofdkantoor gemeld bij de Inspectie SZW.  *Als een werknemer een ernstig arbeidsongeval overkomt dat de dood, een ziekenhuisopname of blijvend letsel tot gevolg heeft, moet de werkgever dit telefonisch melden bij de Inspectie SZW (voorheen de Arbeidsinspectie). Als de Inspectie SZW hierom vraagt, moet de werkgever ook een schriftelijke rapportage toesturen.* |  |
| 5.5.3 | De bedrijfsarts meldt beroepziekten aan het Centrum voor Beroepsziekten (CvB).  *Beroepsziekten moeten worden gemeld aan het Centrum voor Beroepsziekten (CvB). De bedrijfsarts zorgt hiervoor, het is geen verplichting van de werkgever. Spreek met uw bedrijfsarts af hoe hij of zijn u informeert over de geconstateerde beroepsziekten zodat u maatregelen kunt treffen.* |  |

**5.6 Inkoopbeleid, keuring en onderhoud**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 5.6.1 | Bij de huur van gebouwen en kantoren wordt rekening gehouden met bouwtechnische arbo-eisen.  *Kantoorruimten moeten aan minimale eisen voldoen. Deze zijn in hoofdstuk 3 van deze RI&E beschreven.* |  |
| 5.6.2 | Alle arbeidsmiddelen, zoals stoelen, bureaus, printers etc. hebben een CE-markering.  *Arbeidsmiddelen die na 1995 zijn geleverd moeten voorzien zijn van een CE markering. Denk aan printers, kopieermachines, etc. Alle arbeidsmiddelen moeten een duidelijke Nederlandstalige gebruiksaanwijzing hebben.*  *T.a.v. beeldschermwerk gelden tevens NEN normen voor stoelen (NEN 1812) en bureaus (NEN 1824).* |  |
| 5.6.3 | Arbeidsmiddelen worden periodiek onderhouden.  *Met name printers en kopieerapparaten hebben regelmatig onderhoud nodig om blootstelling aan toner en ozon te voorkomen.* |  |
| 5.6.4 | Het wagenpark (lease-auto's etc.) wordt goed onderhouden.  *Zorg ervoor dat werknemers met goed onderhouden auto's voor zakelijk gebruik aan het verkeer kunnen deelnemen. Denk ook aan het bieden van bijvoorbeeld voorzieningen voor een goede zithouding zoals een verstelbaar stuur, armondersteuning, lendesteun of een carkit voor handsfree bellen.* |  |

**6. Preventiebeleid**

**6.1 Preventietaken**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 6.1.1 | De drie wettelijke preventietaken zijn toegewezen aan preventiemedewerker(s).  *Een preventiemedewerker is een medewerker die zorgt voor de dagelijkse veiligheid en gezondheid binnen een bedrijf. De preventiemedewerker is daarbij niet eindverantwoordelijk: dat is de werkgever. Bij bedrijven < 25 werknemers mag de werkgever zelf de taak van preventiemedewerker op zich nemen. De drie wettelijke taken van een preventiemedewerker zijn:*   1. *Het (mede) opstellen en uitvoeren van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).* 2. *Het adviseren en nauw samenwerken met de ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging over de te nemen maatregelen voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid.* 3. *Deze maatregelen (mede) uitvoeren.* |  |
| 6.1.2 | De deskundigheid, tijdsbesteding en taken van de preventiemedewerker zijn vastgelegd in een rol- of functieomschrijving.  *Van belang is dat de medewerker met preventietaken voldoende deskundigheid heeft om de taken uit te kunnen oefenen. De wet geeft niet expliciet aan welke deskundigheidseisen zo'n medewerker moet voldoen. Het lijkt logisch dat de medewerker die betrokken is bij het uitvoeren van de RI&E en het uitvoeren van arbeidsbeschermende maatregelen bekend is met de belangrijkste risico's van de branche, in staat is de risico's te herkennen, met verbetervoorstellen te komen, de maatregelen kan (laten) uitvoeren en in staat is informatie te verstrekken en voorlichting te geven.* |  |
| 6.1.3 | De naam en rol van de preventiemedewerker zijn vastgelegd in een schriftelijke aanstelling.  *De werkgever heeft de instemming nodig van de ondernemingsraad/ personeelsvertegenwoordiging bij zowel de keuze van de persoon van de preventiemedewerker als over de positionering van de preventiemedewerker in de organisatie. De rol en naam van de preventiemedewerker dient vastgelegd te zijn in een aanstellingsbrief.*  *De preventiemedewerker krijgt ook als taak om te adviseren aan en samen te werken met de bedrijfsarts en de andere arbodienstverleners.* |  |

**6.2 Deskundige ondersteuning**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Vraag | Antwoord |
| 6.2.1 | De onderneming laat zich bij de wettelijke arbotaken, zoals beschreven in de toelichting, bijstaan door één of meer gecertificeerde deskundigen (maatwerkregeling) of door een gecertificeerde arbodienst (vangnetregeling)  *Volgens de Arbowet is elk bedrijf verplicht om zich deskundig te laten ondersteunen bij het arbo- en verzuimbeleid. Of door één of meerdere arbodeskundigen (maatwerkregeling) of door een arbodienst (vangnetregeling). Als gekozen wordt voor de maatwerkregeling, dan moet er ten minste één bedrijfsarts beschikbaar zijn voor verzuimbegeleiding, periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO), preventief medisch onderzoek (PMO) en aanstellingskeuringen. Bij zowel de maatwerk- als de vangnetregeling moet een bedrijf zich altijd laten ondersteunen bij: toetsing en advies van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) inclusief het Plan van Aanpak, verzuimbegeleiding, periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO) preventief medisch onderzoek (PMO), aanstellingskeuringen (indien van toepassing).* |  |
| 6.2.2 | De toegang van werknemers tot de arbodeskundige(n) is geregeld.  *Werknemers moeten de mogelijkheid krijgen om met arbodeskundigen te praten ('onder vier ogen'). Het gaat niet om zieke werknemers. Het gaat om werknemers die een probleem willen bespreken met een arbodeskundige. Zo'n arbodeskundige kan een bedrijfsarts zijn, maar het kan ook om een veiligheidskundige gaan of om een medewerker met als preventietaak het uitvoeren van arbeidsbeschermende maatregelen. In bedrijven met minder dan 25 werknemers waar de werkgever de preventietaken uitvoert adviseren wij hiervoor gebruik te maken van een externe arbodeskundige.* |  |
| 6.2.3 | Kunnen werknemers gebruik maken van een arbeidsomstandighedenspreekuur?  *Iedere werknemer die vragen heeft over gezondheid, veiligheid en welzijn, voor zover er een verband is met het werk- en of de werkomstandigheden of arbeidsverhoudingen moet weten bij wie hij/zij terecht kan. Dit kan zijn de preventiemedewerker, maar ook de bedrijfsarts. Een (anoniem) arbeidsomstandighedenspreekuur is hiervoor een goede vorm.* |  |

**Noot:** De RI&E is pas compleet wanneer u over een Plan van Aanpak beschikt. iSZW kan hiernaar vragen bij een bezoek aan uw organisatie.

**Disclaimer**

De ABU heeft met grote zorgvuldigheid de risico’s en de stand der techniek verwerkt in deze branche RI&E. Het kan echter voorkomen dat in uw bedrijf bepaalde risico’s of oplossingen aan de orde zijn die in deze branche RI&E niet worden vermeld. Vul de RI&E daarom aan wanneer voor uw bedrijf specifieke omstandigheden gelden. Conform de Arbowet blijft de werkgever zelf verantwoordelijk voor de inventarisatie en evaluatie van risico’s.