

Bouwen aan een veilige werkomgeving



Bouwhuis
Zoetermeer

Kelly Heij

Bouwen aan een veilige werkomgeving

Auteur: Kelly Heij
20042236

Haagse Hogeschool
Academie voor Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Docentbegeleider: Dhr. R. Lommerse
Medebeoordelaar: Dhr. P. Pouw

Opdrachtgever: Bouwend Nederland
Bouwhuis
Zilverstraat 69
2718 RP Zoetermeer

Bedrijfsmentor: Mw. C. Korving

Onderzoeksperiode: februari 2008- mei 2008

Auteursreferaat

In dit rapport wordt onderzoek gedaan naar en worden aanbevelingen gegeven voor, een zo **veilig mogelijke werkomgeving**. Het onderzoek zal worden uitgevoerd in het hoofdkantoor van **Bouwend Nederland**. Deze organisatie valt binnen de branche **zakelijke dienstverlening**.

Naar aanleiding van informatie verkregen van Bouwend Nederland is de volgende probleemstelling geformuleerd:

*‘Hoe kan het **Bouwhuis** in Zoetermeer in hun gebouw een zo optimaal mogelijk veilige werkomgeving creëren waarbij het personeel aan zo min mogelijk risico's wordt blootgesteld?’*

Doelstelling van dit rapport is inzicht te krijgen in de huidige situatie op het gebied van **veiligheid** en het in kaart brengen en **bewust worden** van de mogelijke **risico's**.

Allereerst wordt er door middel van empirisch onderzoek, hierin te verstaan een medewerkerenquête, de huidige situatie getoetst. De uitkomsten hiervan zullen verder in het rapport worden vergeleken met die van de **risicoinventarisatie en evaluatie**.

De wettelijke bepalingen zullen uiteindelijk een leidraad vormen in de gegeven adviezen. De belangrijkste aanbevelingen zijn aandachtspunten met de hoogste **prioriteitswaarde**. Deze zullen dan ook terugkomen in het actieplan en op korte termijn moeten worden aangepakt.

Indexreferaat

Fm, Bouwend Nederland, Bouwhuis, medewerkerenquête, Risico inventarisatie & evaluatie, RI&E, plan van aanpak, veiligheid, Arbo, risicoklasse, veilige werkomgeving

Managementsamenvatting

Een risico ontstaat door niet te weten wat je aan het doen bent.
Warren Buffett 1930-, Amerikaans ondernemer en investeerder

Elke organisatie is volgens de Arbo-wet verplicht de risico's binnen hun pand in kaart te brengen. Dit wordt gedaan door middel van een risico inventarisatie en evaluatie. Het Bouwhuis in Zoetermeer is een nieuw pand, geopend in mei 2006. Sindsdien is er nog geen RI&E uitgevoerd. Wettelijk voldoet de organisatie Bouwend Nederland niet aan de verplichting.

In dit onderzoek zal er een RI&E worden uitgevoerd. Het doel hiervan is, de bestaande risico's in kaart te brengen en hierna de veiligheid van de werkomgeving te verbeteren.

De volgende probleemstelling is geformuleerd:

'Hoe kan het Bouwhuis in Zoetermeer in hun gebouw een zo optimaal mogelijk veilige werkomgeving creëren waarbij het personeel aan zo min mogelijk risico's wordt blootgesteld?'

Door middel van literatuuronderzoek, interviews, observaties, een enquête en een RI&E worden de risico's binnen het Bouwhuis onderzocht. Wanneer deze eenmaal duidelijk zijn, zal er een prioriteitswaarde aan de risico's worden toegekend. Deze worden berekend door een risicoformule.

Na een analyse van de onderzoeksresultaten wordt geconstateerd welke verbeterpunten er worden aangedragen. De beslissing in de belangrijkste punten is gemaakt door de uitkomsten van de risicoklassen die wordt toegewezen door het verbeterpunt te berekenen volgens de formule. Er zijn toen een vijftal punten uitgekomen in risicoklasse 1. Dit is de hoogste klasse en vereist binnen 3 tot 6 maanden actie.

De belangrijkste conclusies die worden getrokken, naar aanleiding van het onderzoek, zijn:

- **De werkdruk** wordt door de medewerkers als hoog ervaren. Meer dan de helft van de medewerkers gaf dit aan in de medewerkerenquête.
- Er staat nog op een aantal kantoren **printers** (wettelijk wordt er gesproken over een maximum aantal printjes per maand, wanneer printers op een kamer staan). Dit is zowel bevonden door observatie als de enquête en de RIE.
- Onder de medewerkers is weinig bekend over de **interne veiligheid**. Meer dan de helft van de medewerkers kent het interne alarmnummer niet. Dit is vooral door de enquête duidelijk geworden.
- Er is **geen beleid** aanwezig voor ongewenst gedrag van medewerkers of klanten. Wanneer dit zich voordoet is er geen procedure die gevolgd kan worden. Dit werd duidelijk tijdens de RIE.
- Op de **regiokantoren** van Bouwend Nederland is nog geen RIE uitgevoerd. De regiomedewerkers hebben ook recht op een veilige werkomgeving. Dit is voortgekomen uit eigen bevindingen.

Op basis van de bovenstaande conclusies zijn er aanbevelingen geformuleerd, die adviseren in het aanpakken van de verbeterpunten.

- Er moet nader onderzoek komen naar de werkdruk op het kantoor. Dit kan onder andere middels een medewerkertevredenheidsonderzoek.
- De printfrequentie op de kamers waar een printer staat, moet worden vastgesteld. Wanneer deze boven een gemiddelde komt, moet deze van de kamer worden verwijderd.
- Het is wenselijk dat er meer voorlichting komt op gebied van interne veiligheid, zodat iedere medewerker, wanneer er zich een calamiteit voordoet, weet wat hij moet doen.
- Door een beleid op te stellen voor ongewenst gedrag van medewerkers en klanten kan er, wanneer er zich zo'n situatie voordoet, een standaardprocedure worden gevolgd en de situatie zo effectief mogelijk worden opgelost.
- Op de regiokantoren van Bouwend Nederland zal ook een RI&E worden uitgevoerd, zodat ook de medewerkers op locatie in een zo veilig mogelijke omgeving kunnen werken.

Deze en de andere aanbevelingen hebben uiteraard gevolgen voor de organisatie. Deze zijn besproken met de afdeling Middelen en de OR. Hierin is aangegeven dat er op meer vlakken beleidsmatig moet worden gewerkt. Ook zal een aantal medewerkers nieuwe taken erbij krijgen bijvoorbeeld preventietaken.

In het implementatieplan staat beschreven wie verantwoordelijk is voor welk verbeterpunt. De belangrijkste implementatieonderdelen zijn gekenmerkt door een risicoklasse 1. Deze staan in de onderstaande tabel vermeld.

Risicoklasse	Verbeterpunt	Verantwoordelijke	Deadline
1	Werkdruk	Unit P&O/ Leidinggevenden	3 tot 6 maanden
1	Intern alarmnummer 555	Unit facilitair	3 tot 6 maanden
1	Printers	Unit facilitair	3 tot 6 maanden
1	Luchtvochtigheid	Unit facilitair	3 tot 6 maanden
1	RIE regiokantoren	Afdeling Middelen	3 tot 6 maanden

Om een goede financiële onderbouwing te verzorgen zijn er verschillende offertes bekeken. Moeilijk is in deze wel de baten in geld uit te drukken. Daarom is er een rekenvoorbeeld gebruikt om aan te geven wat mogelijk bespaard kan worden door de maatregelen op te volgen. De vaste aanbevelingskosten komen op € 16.341,50. Hier staat tegen over dat het ziekteverzuim door de maatregelen kan dalen en de gezondheid en veiligheid van de medewerkers wordt verbeterd. Om een indicatie te geven is er een voorbeeld berekend op een daling van 0,5% ziekteverzuim. Dit zou op basis van de bestaande verzuimkosten, een besparing kunnen opleveren van € 17.406,72. Dit bedrag is verrekend met de bovengenoemde aanbevelingskosten.

Inleiding	1
 I Onderzoeksanalyse	
1. <u>Probleemanalyse</u>	2
1.1 Aanleiding	
1.2 Probleemstelling	
1.2.1 Subprobleemstellingen	
1.3 Doelgroep	
1.4 Afbakening	
2. <u>Onderzoeksverantwoording</u>	4
2.1 Soort onderzoek	
2.2 Dataverzameling subprobleemstellingen	
2.3 Belanghebbenden	
 II Onderzoeksresultaten	
3. <u>Wat is Bouwend Nederland?</u>	6
3.1 De organisatie	
3.1.1 Missie	
3.1.2 Visie	
3.1.3 Kerntaken	
3.2 Organisatiestructuur	
3.2.1 Hoofdstructuur	
3.3 Bestaansgrond	
3.4 Bedrijfscultuur	
3.5 7 S model	
4. <u>Theoretisch kader</u>	10
4.1 Het ontstaan van risicomanagement	
4.2 Wanneer is er sprake van een risico?	
4.3 Het ontstaan van risico's	
4.4 Soorten risico's	
4.5 Safety of security?	
4.6 Aandachtsgebieden	
4.7 Risicomanagement op kantoor	
4.8 Risico's analyseren	
4.9 Werknemersbetrokkenheid	
4.10 Arbo-wet	
5. <u>Wettelijke verplichtingen</u>	16
5.1 Wanneer is een bedrijf RI&E-plichtig?	
5.2 Wie moet de RI&E uitvoeren?	
5.3 Toetsing RI&E	

6. <u>Huidige situatie</u>	18
6.1 Inleiding	
6.2 Enquête	
6.2.1 Uitkomsten enquête	
6.3 RI&E	
6.3.1 Uitkomsten RI&E	
7. <u>Analyse</u>	22
7.1 Inleiding	
7.2 Overeenkomsten	
7.3 Verschillen	
7.3.1 RI&E verschillen	
7.3.2 Overige verschillen	
7.4 Gevolgen	
8. <u>Plan van aanpak</u>	25
 III Conclusies, aanbevelingen en implementatie	
9. <u>Conclusies</u>	26
10. <u>Aanbevelingen</u>	27
10.1 Conclusies	
10.2 Overige conclusies	
10.3 Conclusie regiokantoren	
11. <u>Financiële onderbouwing</u>	37
11.1 Onderzoekskosten	
11.1.1 Kosten-batenanalyse onderzoek	
11.2 Aanbevelingskosten	
11.2.1 Externe kosten	
11.2.2 Interne kosten	
11.2.3 Kosten-batenanalyse aanbevelingen	
12. <u>Implementatieplan</u>	41
12.1 Overzicht prioriteiten	
12.2 Indeling risicoklasse	
12.3 Actieschema	
Literatuuropgave	44
Begrippenlijst	45

Inleiding

Dit rapport wordt geschreven om de risico's binnen het Bouwhuis in Zoetermeer in kaart te brengen. De noodzaak hiervan is, dat dit nog niet gedaan, maar wel verplicht is. Het pand waarin Bouwend Nederland gehuisvest is, is in mei 2006 geopend. In die periode is de organisatie door de arbodienst geadviseerd eerst het pand te betrekken en na een half jaar, wanneer iedereen zijn plek heeft gevonden, een risicoinventarisatie uit te voeren. Dit is echter altijd blijven liggen.

De volgende probleemstelling is geformuleerd:

‘Hoe kan het Bouwhuis in Zoetermeer in hun gebouw een zo optimaal mogelijk veilige werkomgeving creëren en zo min mogelijk risico's blootstellen aan hun personeel?’

Voor het onderzoek zijn zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt. Zo is er informatie vergaard door middel van observaties, interviews, literatuur, enquête, een risicoinventarisatie en externe analyses. Reden voor het gebruik van deze verschillende methoden is om een zo compleet mogelijk beeld te kunnen vormen van de huidige en de gewenste situatie.

Er zijn een aantal doelgroepen te benoemen bij dit onderzoek. Allereerst de medewerkers van Bouwend Nederland. Onder de hoofddoelgroep vallen de medewerkers op het hoofdkantoor in Zoetermeer. Subdoelgroepen kunnen de medewerkers op de regiokantoren worden genoemd, omdat deze wel bezocht en geënuquêteerd worden, maar niet worden meegenomen in het echtelijke onderzoek.

Hiernaast is de ondernemingsraad van het Bouwhuis ook een doelgroep. Aan hen wordt het onderzoek gepresenteerd en zij zullen uiteindelijk ook een stem hebben in het eindresultaat. De directie van de organisatie is een doelgroep aangezien zij de aanbevelingen zullen moeten opvolgen en moeten zorgen voor de uitvoering ervan.

In deze rapportage wordt allereerst het probleem geanalyseerd en een verantwoording van het onderzoek gegeven. Hierin wordt duidelijk wie er betrokken zijn bij het onderzoek, hoe er is onderzocht, wat de randvoorwaarden zijn enz. In hoofdstuk drie wordt een beschrijving gegeven over Bouwend Nederland. Daarin worden onder andere de cultuur en structuur van de organisatie omschreven. Het vierde hoofdstuk bestaat uit een theoretisch kader waarin wordt duidelijk gemaakt wat het onderwerp van dit rapport omvat. Hierna wordt in het volgende hoofdstuk een stuk wetgeving besproken waaruit blijkt hoe de regels van de wet zijn op dit gebied. In hoofdstuk zes wordt de huidige situatie duidelijk en zullen de belangrijkste uitkomsten van de onderzoeken worden weergegeven. Daarop volgt in hoofdstuk zeven een analyse van deze uitkomsten waarin de overeenkomsten en verschillen naast elkaar zullen worden gezet. In hoofdstuk acht wordt het plan van aanpak toegelicht. De laatste paar hoofdstukken zullen bestaan uit de conclusies, aanbevelingen, financiële onderbouwing en een implementatieplan.

1. Probleemanalyse

1.1 Aanleiding

Risico's zijn overal. Elk gebouw moet worden beoordeeld op de mogelijk risico's. Dit is een verplichting vanuit de Arbo-wet. De risico's binnen een pand kunnen in kaart worden gebracht door een risico inventarisatie en evaluatie.

Het Bouwhuis in Zoetermeer is een nieuw gebouw, dat geopend is in mei 2006. Er is toen geadviseerd door de Arbodienst eerst het pand te betrekken en na een half jaar te starten met de RI&E. Dit onderzoek is echter altijd blijven liggen, en gezien de verplichting wordt de noodzaak om het onderzoek uit te voeren steeds groter. Tot verkort was het verplicht een RI&E te laten uitvoeren door een gecertificeerde instantie zoals de Arbo. Deze regel is sinds een paar jaar niet meer geldig.

Daarom is er besloten het onderzoek uit te besteden aan een stagiaire zodat de risico's bekend worden en er aan de wettelijke verplichting kan worden voldaan. Op deze manier kan er gaan worden gewerkt aan een veiligere werkomgeving voor de medewerkers van het Bouwhuis.

1.2 Probleemstelling

Naar aanleiding van de bovenstaande informatie is de volgende probleemstelling geformuleerd:

'Hoe kan het Bouwhuis in Zoetermeer in hun gebouw een zo optimaal mogelijk veilige werkomgeving creëren waarbij het personeel aan zo min mogelijk risico's wordt blootgesteld?'

1.2.1 Subprobleemstellingen

1. In hoeverre is de RI&E voldoende om aan te geven over welke risico aspecten er gesproken kan worden?
2. Welke wettelijke kaders gelden er bij het uitvoeren van een RI&E?
3. Hoe is de huidige situatie wat betreft de RI&E?
4. Hoe kunnen deze risico's beoordeeld worden op belangrijkheid?
5. Van welke risico's zijn er sprake binnen het Bouwhuis?

1.3 Doelgroep

Er zijn een aantal doelgroepen te benoemen bij dit onderzoek. Allereerst de medewerkers van Bouwend Nederland B.V. Onder de hoofddoelgroep vallen de medewerkers op het hoofdkantoor in Zoetermeer. Als subdoelgroepen kunnen de medewerkers op de regiokantoren worden genoemd, omdat deze wel bezocht en geïnterviewd worden, maar niet worden meegenomen in het echtelijke onderzoek.

Hiernaast is de ondernemingsraad van het Bouwhuis ook een doelgroep. Aan hen wordt het onderzoek gepresenteerd en zij zullen uiteindelijk ook een stem hebben in het eindresultaat. De directie van de organisatie is een doelgroep aangezien zij de aanbevelingen zullen moeten opvolgen en moeten zorgen voor de uitvoering ervan.

1.4 Afbakening

De volgende randvoorwaarden zijn gesteld aan het onderzoek:

- De RI&E die wordt gebruikt voor het meten van de risico's is een door de Arbo goedgekeurd document
- De opdracht wordt in een tijdsbestek van 3,5 maand afgerond
- De OR zal inspraak hebben in het plan van aanpak
- De regiokantoren van Bouwend Nederland zullen niet worden meegenomen in de RI&E, wel in het vooronderzoek
- Het plan van aanpak wordt gekeurd door een gecertificeerde instelling

2.1 Soort onderzoek

Om een zo compleet mogelijk beeld te vormen over de veiligheid bij het Bouwhuis in Zoetermeer is er gekozen om zowel een theoretisch als empirisch onderzoek te doen. Dit houdt in dat er zowel een theoretisch kader wordt geschreven als een schets wordt gegeven van de huidige situatie in het gebouw.

Door deze twee methoden te hanteren moet men een zo duidelijk mogelijk beeld krijgen over wat risico's zijn, hoe deze geanalyseerd en beheerst kunnen worden, zodat er een veiligere werkomgeving kan worden gecreëerd¹.

2.2 Dataverzameling subprobleemstellingen

Zoals eerder vernoemd in paragraaf 1.2.1, zijn er een aantal subprobleemstellingen die verderop in dit rapport worden beantwoord. Hieronder staan de subprobleemstellingen nogmaals vermeld met daarbij de onderzoeksmethoden die gebruikt zullen worden.

1. In hoeverre is de RI&E voldoende om aan te geven over welke risico aspecten er gesproken kan worden?

- Interviews
- Enquête
- Literatuur
- Regel- en wetgeving

2. Welke wettelijke kaders gelden er bij het uitvoeren van een RI&E?

- Literatuuronderzoek
- Informatie Arbo Unie

3. Hoe is de huidige situatie wat betreft de RI&E?

- Interviews
- Enquête

4. Hoe worden kunnen deze risico's beoordeeld worden op belangrijkheid?

- Informatie Arbo Unie
- Plan van aanpak

5. Van welke risico's zijn er sprake binnen het Bouwhuis?

- RI&E
- Enquête
- Observaties
- Interviews

¹ Voor verdere toelichting, zie bijlage 1

2.3 Belanghebbenden

Er zijn vele groepen gebaat bij dit onderzoek. Hieronder is weergegeven welke groepen belang hebben bij dit onderzoek. Elke groep heeft zijn eigen belang. Gezamenlijk hebben zij ook een belang namelijk, om veilig in en om het Bouwhuis te kunnen functioneren. Zie hieronder de verschillende belanghebbenden².

- Shareholders

De shareholders zijn gebaat bij dit onderzoek aangezien het kostenbesparend kan zijn in de toekomst. Op korte termijn zal het wat kosten, maar het doel is door preventieve maatregelen onvoorziene kosten in de toekomst te kunnen verminderen of zelfs uit te sluiten.

- Directie

De directie zal medeverantwoordelijk zijn voor het up to date houden van het risicomanagement. Wanneer er aanbevolen wordt hier meer aandacht aan te besteden, spelen zij ook een rol in het onderhouden van deze aandacht.

- OR

De OR heeft instemmingsrecht in het plan van aanpak dat zal worden opgesteld naar aanleiding van de risicoinventarisatie en evaluatie. Zij kunnen op- of aanmerkingen kwijt en op basis hiervan zal een aanpassing in het plan moeten komen. Het plan van aanpak kan pas worden gekeurd wanneer de OR zijn goedkeuring heeft gegeven. Zij spelen dus een belangrijke rol in dit proces.

- Managementteam

Managers dragen zorg voor hun medewerkers. Zij zijn een eerste aanspreekpunt voor de operationele laag in de organisatie. Van belang is dus dat managers op het gebied van veiligheid altijd een oogje in het zeil houden. Wellicht dat de aanbevelingen ook invloed zullen hebben op hun werkwijzen.

- Medewerkers

De medewerkers zijn hoofddoelgroep in het onderzoek en hebben dus een groot belang hierbij. Voor elke medewerker is het belangrijk dat hij in een veilige werkomgeving kan functioneren. Ook vanuit het oogpunt dat er meer bewustzijn wordt gecreëerd en men dus meer op zijn hoede is bij een calamiteit.

² Voor een totaal overzicht, raadpleeg bijlage 3

3. Wat is Bouwend Nederland?

3.1 De organisatie

Bouwend Nederland, de vereniging van bouw- en infrabedrijven, is met ongeveer 4000 lidbedrijven de grootste werkgeversorganisatie in de bouw. De totale bouwsector is in Nederland goed voor 6% van het bruto binnenlands product en voor een productie van 56,6 miljard euro (prijsniveau 2006). De sector biedt werk aan ruim 500.000 mensen.

Bouwend Nederland is een slagvaardige, professionele organisatie die zich inzet voor een betere profilering van de branche en een passende maatschappelijke erkenning voor een sector die economisch en sociaal belangrijk is. De bouw bepaalt het gezicht van Nederland en maakt mobiliteit mogelijk. Zonder de bouw is wonen, werken, reizen, leren en recreëren niet mogelijk. Maatschappelijke ontwikkelingen op economisch en demografisch niveau volgen elkaar snel op. Bouwend Nederland draagt graag bij aan het oplossen van maatschappelijke problemen op het gebied van ruimtelijke ordening, volkshuisvesting en de mobiliteitsproblematiek³.

3.1.1 Missie

Bouwend Nederland creëert ruimte voor bouw- en infrabedrijven om economisch en maatschappelijk verantwoord bij te dragen aan een optimale ruimtelijke inrichting van Nederland.

Kernwaarden hierbij zijn: herkenbaarheid, transparantie, professionaliteit, slagvaardigheid, krachtig, betrouwbaar, bouwbreed, en dicht bij de leden.

3.1.2 Visie

Het meer aan belang winnen van gezonde rendementen en een concurrentiepositie op de arbeidsmarkt voor de bouw- en infrabedrijven. Ook zal er een verschuiving gaan plaatsvinden naar een meer industrieel concept, terwijl de oorspronkelijke aanbodmarkt steeds vaker vraaggestuurd wordt.

3.1.3 Kerntaken

De kerntaken van Bouwend Nederland zijn belangenbehartiging, brancheontwikkeling en individuele dienstverlening aan haar lidbedrijven.

- *Belangenbehartiging*
Bouwend Nederland behartigt de belangen van haar leden op Europees, nationaal, regionaal en lokaal niveau. De vereniging streeft er naar in een vroeg stadium betrokken te zijn bij de ontwikkeling van nieuwe wet- en regelgeving om zo invloed uit te kunnen oefenen. Daarnaast is Bouwend Nederland ondertekenaar van de CAO voor de Bouwnijverheid en de CAO Railinfrastructuur.
- *Brancheontwikkeling*
Naast belangenbehartiging richt Bouwend Nederland zich op het verder professionaliseren van de bedrijfsvoering van haar leden. Zo kan de bouwsector zich verder ontwikkelen tot een moderne, innovatieve en betrokken sector die een belangrijke bijdrage levert aan economische, sociale en maatschappelijke vraagstukken.

³ www.bouwendnederland.nl

- *Ledenservice*
Een derde belangrijke taak van de vereniging is het bieden van ledenservice, individueel en collectief.

3.2 Organisatiestructuur

3.2.1 Hoofdstructuur

De hoofdstructuur van Bouwend Nederland kent 5 regio's en 7 secties. Een bedrijf dat lid is van Bouwend Nederland wordt ingedeeld in een regio (naar vestigingsplaats) en in een van de 7 secties (naar aard en omvang van het bedrijf). Naast het verplichte lidmaatschap van een regio en sectie kunnen de leden kiezen om zich ook vrijwillig aan te sluiten bij een afdeling of vakgroep. Afdelingen zijn zelfstandige rechtspersonen die behoren tot de organisatiestructuur van Bouwend Nederland. Deze behartigen belangen van leden op lokaal niveau. Vakgroepen zijn branchespecifiek. Hier wordt branchespecifieke kennis gedeeld en worden branchespecifieke belangen van leden behartigd op landelijk niveau. Bij vakgroepen gaat het om activiteiten op het gebied van bepaalde deelsectoren in de bouw etc. Daarnaast kunnen leden zich ook aansluiten bij een vakgroep/ afdeling. Bij de afdelingen gaat het veelal om locale belangenbehartiging en het op lokaal niveau uitdragen van verenigingsbeleid. Daarnaast hebben de afdelingen de mogelijkheid om extra aanvullende activiteiten te ontplooiën op landelijke brancheontwikkelingsactiviteiten. Ook geldt voor de afdelingen de functie van het ontmoetingsplatform voor de leden⁴.

De juridische structuur laat een vereniging⁵ zien met leden. Voor een toelichting van de besturen wordt u verwezen naar de bijlagen⁶.

3.3 Bestaansgrond

Op 22 december 2004 is Bouwend Nederland ontstaan uit een fusie tussen de volgende 6 verenigingen⁷:

- AVBB
- BouwNed
- VIANED
- Bolegbo-vok
- VOCBetonbouw
- WRI

Sinds 3 januari 2005 is de organisatie operationeel. De werkzaamheden worden vanuit verschillende vestigingen in het land verricht. Het hoofdkantoor bevindt zich in Zoetermeer. Hiernaast zijn er vijf regionale vestigingen in Den Haag, Amsterdam, Tilburg, Groningen en Apeldoorn.

Het nieuwe pand in Zoetermeer is in mei 2006 officieel geopend door de Koningin. De naam Bouwend Nederland is dus nog erg jong.

⁴ www.bouwendnederland.nl

⁵ Organisatiestructuur in bijlage 4

⁶ Zie bijlage 5

⁷ Volledige begrippen, zie begrippenlijst pagina 41.

Het huidige personeelsbestand ziet er anders uit dan in 2006. Ongeveer 80% is zogezegd vernieuwd. De oorzaken zijn divers maar wel uitlegbaar: er was sprake van vertrek gerelateerd aan het fusietraject, de woon-werkafstand die door sommige werknemers toch als te lang werd ervaren, de nieuwe zakelijke organisatiecultuur waar sommige medewerkers zich niet meer thuis voelden, gemaakte loopbaanstappen en de arbeidsmarkt die uitermate gunstig is voor de werknemer.

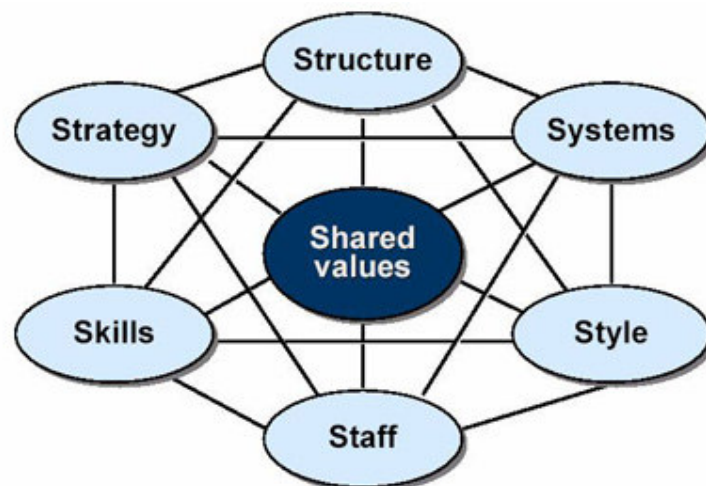
3.4 Bedrijfscultuur

Het uitgangspunt is dat zowel medewerkers als organisatie een ontwikkeling zullen moeten doormaken om de doelstellingen van de organisatie te kunnen realiseren. De verenigingsdoelen zijn vertaald in een helder organisatie- en cultuurontwikkelingsplan dat door alle betrokkenen gedeeld wordt en zowel in woord als daad tot manifestatie komt. Trefwoorden hierbij zijn: kwaliteit leveren, committent afgeven en een goede samenwerking met interne en externe partners. Er wordt beoogd medewerkers een professionele en ambitieuze werkomgeving te bieden en een goede, stimulerende werkgever te zijn. Open communicatie wordt belangrijk gevonden, net als procesbeheersing en afspraak = afspraak. De medewerkers van Bouwend Nederland zijn professioneel, zorgvuldig en resultaatgericht. Er wordt gewerkt voor de leden waardoor ze extern gericht dienen te zijn. Klantgericht werken staat dan ook hoog in het vaandel. Medewerkers zijn luistervardig, kritisch, kunnen zich inleven in anderen en zijn creatief. De productiviteit van de medewerkers ligt hoog. Bouwend Nederland is gericht op innovatie en staat voor transparantie.

De leidinggevendenden zijn doel- en mensgericht, enthousiasmerend en werken planmatig. Ontwikkeling wordt belangrijk gevonden. De leidinggevendenden zullen dan ook medewerkers – kenniswerkers - optimaal prikkelen om (meer) kennis te vergaren. Het gedrag is informeel te noemen maar op sommige punten toch ook weer formeel. De cultuur vertaalt zich ook in een ongeschreven kledingcode; representatief en modern in een zakelijke stijl.

3.5 7 S model

Om een organisatieanalyse te kunnen maken is er gebruik gemaakt van het 7 S model van McKinsey. Hierin worden 7 significante aspecten aan de orde gebracht die de organisatie in kaart kunnen brengen. Hieronder het model en elk aspect toegepast op het Bouwhuis in Zoetermeer.



1. Shared values

Shared values staat voor significante waarde. Hiermee wordt een totaal bedoeld van bedrijfsvoering, identiteit en imago enz. Door de onderstaande waarden zullen de significante waarden duidelijk worden.

2. Strategy

Bouwend Nederland is een organisatie, en dus niet uit op winst. Kostenbesparend te werk gaan is voor een organisatie altijd interessant. Enerzijds wil men voldoen aan wettelijke verplichtingen anderzijds moet er niet teveel geld gespendeerd worden dan dat er binnenkomt. Wanneer er nieuwe projecten moeten worden aangepakt zoals de RI&E, zal er rekening moeten worden gehouden met het kostenplaatje.

3. Structure

In kader van het onderzoek is de structuur van de processen van belang. Vooral de structuur in de communicatieprocessen. Formeel moet er een aantal stations worden aangedaan voordat het onderzoek publiek mag worden. Reden hiervoor is dat, wanneer het gevoelige zaken betreft, dit eerst door een aantal personen moet worden goedgekeurd. Men kan in een grote organisatie als deze niet alleen beslissen over dit soort zaken.

4. Systems

Wanneer we kijken naar systemen binnen de organisatie, zoals kwaliteitssystemen, kan er geconstateerd worden dat deze niet tot nauwelijks aanwezig zijn. Bouwend Nederland is gevormd uit een aantal gefuseerde bedrijven en is sinds 2006 bezig met het opbouwen van een professionele organisatie. Systemen ontbreken hierin nog. Wel is men hiervan bewust en bezig hierin stappen te ondernemen.

5. Style

De stijl van het management wordt bepaald door een meestal informele sfeer. Het Bouwhuis is een open organisatie waarbij transparantie voorop staat. Dit willen zij zowel uitstralen naar hun leden als naar het personeel. Er wordt weinig gedelegeerd. Het personeel is erg zelfstandig en altijd druk. Jaarlijks wordt het personeel geëvalueerd door middel van een functioneringsgesprek. Tussentijds kunnen zij altijd terecht bij de managers. Het Bouwhuis is een redelijk platte organisatie en heeft dus korte lijnen. Het contact met het hoger management kan dus gemakkelijk gelegd worden.

6. Staff

Het Bouwhuis heeft veel verschillende soorten medewerkers. Zo bestaan er natuurlijk het vaste personeel, het management en de directie. Maar ook heeft Bouwend Nederland nog 5 regiokantoren door heel Nederland. Belangrijk is dat zij betrokken worden bij de dagelijkse gebeurtenissen en dat zij het gevoel hebben erbij te horen. Het zijn tamelijk kleine kantoren met een maximum van 7 medewerkers. Ook de communicatie met deze kantoren moet goed onderhouden worden zodat de service naar de klant zo optimaal mogelijk kan worden gebracht en de medewerkers daar ook tevreden blijven.

7. Skills

De vaardigheden van het Bouwhuis bestaan vooral uit het lobbyen en ondersteunen van klanten. Door de fusie is er veel kennis en ervaring samengevat en sindsdien staan zij als één organisatie sterker dan ervoor. Ook worden er veel presentaties gegeven over het pand en het primaire proces. Dagelijks komen er groepen het gebouw bezoeken. Het Bouwhuis is dan ook een prachtig, architectonisch pand.

Deze presentaties worden niet alleen gegeven voor het bedrijfsleven, maar ook voor scholen. Zo wil Bouwend Nederland jongeren interesseren voor de bouwsector.

4. Theoretisch kader

4.1 Het ontstaan van risicomanagement

Mensen leven sinds jaar en dag al met onzekerheden. De behoefte aan zekerheid kan tot een van de meest belangrijke behoeften van de mens worden gerekend. Volgens psycholoog Maslow bestaan er vijf fundamentele typen van menselijke behoeften⁸. Deze worden hieronder, in de piramide van Maslow, beschreven op volgorde van belangrijkheid.



In de theorie worden deze behoeften weergegeven in een piramide. Wanneer de behoeften onderaan de piramide niet bevredigd zijn, dus de fysieke behoeften, zal men nooit de behoeften in hogere lagen van de piramide kunnen bevredigen. In deze moderne tijd is men er redelijk in geslaagd zoveel mogelijk zekerheden te creëren. Wel zijn er altijd risico's in de buurt die deze zekerheden kunnen beïnvloeden. Door deze risico's onder de loep te nemen kunnen er maatregelen worden getroffen om deze risico's te verkleinen of ongewenste gevolgen te verminderen.

Tegenwoordig krijgt een mens steeds meer nieuwe behoeften. Door deze te vervullen is een verbetering te zien in de kwaliteit van de behoeften. Doordat de kwaliteit toeneemt, wordt het ook moeilijker dit niveau te handhaven. Hiervoor worden ingewikkelde structuren en systemen ontwikkeld. Door deze verandering in behoeften en kwaliteit zullen er ook weer nieuwe risico's ontstaan. Door nieuwe en complexe technische ontwikkelingen verdwijnen grenzen (te denken aan internet). Hierdoor worden effecten van risico's mondiaal meetbaar, en ontstaat er een domino-effect van in elkaar grijpende structuren. Er is dus altijd een noodzaak om risico's te bestuderen. Door de grote ontwikkelingen is de noodzaak om ons met risico's bezig te houden zelfs gegroeid. Voornamelijk in het bedrijfsleven wordt dit onderkend en dit heeft geleid tot de ontwikkeling van een managementconcept genaamd risicomanagement.

Om dit begrip te kunnen begrijpen zullen hieronder eerst de definities 'risico' en 'management' worden toegelicht.

Een risico:

Risico is de mogelijkheid dat in een gegeven periode en situatie, positieve verwachtingen niet in vervulling gaan.

⁸ Pouw, P & Diermen, O: Risicomanagement en Facility Management. Den-Haag: Haagse Hogeschool, 2006/2007. Nr 2344

Management:

De identificatie en het beheer van alle (hulp) middelen (mensen, materialen, tijd en geld) die in een bepaalde combinatie worden ingezet voor het bereiken van een bepaald doel.

Het begrip risicomanagement kan dan worden samengevoegd als:

Is een systematisch onderzoek en regelmatig onderzoek naar de risico's die mensen, materiële en immateriële belangen en activiteiten bedreigen en de formulering en implementering van een geïntegreerd beleid met betrekking tot risicoreductie, risico-overdracht en risicofinanciering⁹.

4.2 Wanneer is er sprake van een risico?

In de theorie worden er drie componenten¹⁰ van risico besproken:

1. Choice (keuze)
2. Consequence (consequentie)
3. Chance (kans)

Choice

Wanneer er gesproken wordt over een risico moet er een keuzecomponent in het spel zijn. De manager moet het risico, de grootte of ontstaan ervan, kunnen beïnvloeden. Als dit niet zo is kan worden geconstateerd dat het geheel zich afspeelt buiten de controlemogelijkheden van de manager.

Het inschatten van risico's wordt ook door een gedeelte ingevuld door de specifieke belevingswereld van dat individu. Wat de een ziet als iets negatiefs, kan de ander juist als positief ervaren. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld investeringen, de een kan hierin een vooruitgang zien, een bedrijf groeit en krijgt meer aandeel, maar de ander kan dit zien als een grote kostenpost met de onzekerheid op succes.

Consequence

De diverse te maken keuzes moeten ook kunnen leiden tot ongewenste consequenties of uitkomsten. Wanneer deze uitkomsten louter positief zullen zijn kan er niet echt gesproken worden van een risico. Hooguit kan het worden gezien als een gemiste kans wanneer er iets mis loopt. Deze risico's kunnen worden omschreven als speculatieve risico's¹¹.

Chance.

Bij een mogelijk risico moet een zekere mate van onvoorspelbaarheid aanwezig zijn. Deze kan liggen in de vraag of een bepaald risico wel zal optreden of wat de impact zal zijn als het risico manifest wordt. Wanneer men van te voren weet dat een ongewenste gebeurtenis in een bepaalde hoedanigheid zal optreden dan is dit geen risico meer maar een voldongen feit.

⁹ Claes, P.F.: Risicomanagement. 4^e dr. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2008. ISBN 9789001709792

¹⁰ Pouw, P & Diermen, O: Risicomanagement en Facility Management. Den-Haag: Haagse Hogeschool, 2006/2007. Nr 2344

¹¹ Blackboard, sheets risicomanagement

4.3 Het ontstaan van risico's

Er kunnen drie aspecten worden benoemd die betrekking hebben op het ontstaan van risico's. Dat zijn de volgende drie:

1. Controle en beheersing

Wanneer er weinig inzicht is in processen binnen een organisatie zullen er eerder risico's ontstaan.

2. Informatie

Onvoldoende kennis van effecten die handelingen hebben kunnen leiden tot onjuiste beslissingen in het risicobeheersingproces.

3. Middelen

Geld, tijd en materiaal zijn de middelen die moeten worden ingezet bij risicobeheersing.

4.4 Soorten risico's

Er zijn verschillende soorten risico's te benoemen. Deze kunnen opgedeeld worden in twee hoofdgroepen namelijk, speculatieve en zuivere risico's¹². In de onderstaande tabel wordt voor beide groepen een aantal voorbeelden beschreven:

Speculatieve risico's	Zuivere risico's
- worden bewust opgeroepen	- zijn ongewenst
- kans op verlies maar ook op winst	- alleen kans op verlies
- in de regel niet te verzekeren	- in principe wel te verzekeren
- beleggingsrisico	- aansprakelijkheid
- marktrisico	- brand
- investeringsrisico	- inbraak

In organisaties houdt men zich vaak bezig met speculatieve risico's. Belangrijk is dat zij gaan inzien dat het verlies bij zuivere risico's velen malen groter kan zijn. De focus moet dus verlegd worden van speculatieve naar zuivere risico's. Wanneer men de speculatieve risico's onder de loep neemt kan er altijd iets speculatiefs ontstaan. Op deze manier kan er toch nog sprake zijn van enige winst. In dit adviesrapport zullen alleen zuivere risico's worden beschreven.

¹² Claes, P.F.: Risicomanagement. 4^e dr. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2008. ISBN 9789001709792

4.5 Safety of security?

De termen safety en security worden nogal eens door elkaar gehaald. Daarom worden beide begrippen hieronder eerst toegelicht:

Safety

Safety betekent 'veiligheid' en is gericht op de veiligheid van medewerkers. Het gaat hier dan vaak om arbeidsveiligheid en soms gezondheid en welzijn. Onder arbeidsveiligheid vallen de volgende aspecten:

- Arbeidshygiëne: fysieke belasting, lawaai, temperatuur
- Bedrijfsgezondheidszorg: werkdruk, verzuim, stress
- Ergonomie: beeldschermwerk, werkhouding, werkplekinrichting
- Veiligheidszorg: arbeidsmiddelen, brandpreventie, elektriciteit

Security

Security betekent 'beveiligen' en is gericht op beveiliging tegen ongewenste beïnvloeding. De totale definitie is: *het geheel van de te nemen maatregelen dat een organisatie of object moet beschermen tegen interne en externe schadelijke invloeden*¹³.

Er zijn vier hoofdgroepen te benoemen die onder de beveiliging vallen namelijk;

- Grondstoffen: kantoorartikelen, halffabrikaten, brandstof voor voertuigen
- Mensen: baliepersoneel, buitendienstmedewerkers, chauffeurs
- Processtromen: geld, energie, water, goederen en informatie
- Duurzame middelen: productiemiddelen, onroerende zaken, bedrijfswagens

In dit adviesrapport worden vooral de safety aspecten behandeld. Reden hiervan is dat het onderzoek, dat vooral wordt ingevuld door de RI&E, zich richt op Arbo zaken en veiligheidszorg. Hierin komt nauwelijks security voor. Uit de aandachtspunten zal dit ook blijken.

4.6 Aandachtsgebieden

Om aan goed risicomanagement te kunnen doen moet er rekening worden gehouden met een aantal aandachtsgebieden. Elk van deze punten moet worden nageleefd om zo het risicomanagement continu goed te kunnen beheersen. Hieronder wordt elk aspect weergegeven.

1. Inventarisatie van risico's.
2. Inschatting van de kans
3. Onderzoek naar methode
4. Onderzoek naar mogelijkheden
5. Geheel of gedeeltelijk overdragen van risico's
6. Regelmatig toetsen en monitoren van het gekozen beleid

¹³ Pouw,P & Diermen,O: Risicomanagement en Facility Management. Den-Haag: Haagse Hogeschool, 2006/2007. Nr 2344

4.7 Risicomanagement op kantoor

Wanneer er gesproken wordt over risico's op kantoren wordt het vaak een moeilijk te omschrijven verhaal. De risico's qua primair proces zijn namelijk niet zo makkelijk te beschrijven als bijvoorbeeld bij een bank, waarbij de kans op een overval vrij groot kan zijn. In het algemeen kan gesteld worden dat risico's binnen een kantooromgeving sterk afhankelijk zijn van het primaire proces, maar dat het hier dan vooral zal gaan om risico's rond informatie- en databeheer en fraude.

Wanneer er wordt gekeken naar de verantwoordelijkheid van Facility management, vanuit het oogpunt van de afdeling waar het onderzoek wordt uitgevoerd, ligt de nadruk van het risicomanagement meer op organisatorische aspecten zoals de werkdruk en werkplekomgeving. De gevolgen van deze aspecten kunnen wel van invloed zijn op gebouwtechnische aspecten, bijvoorbeeld het aanpassen van een kantoor omdat er klachten zijn.

4.8 Risico's analyseren

In deze paragraaf zal subprobleemstelling 1 worden beantwoord: *In hoeverre is de RI&E voldoende om aan te geven over welke risico aspecten er gesproken kan worden?*

Voordat risico's beheerd en beheerst kunnen worden moet er eerst geanalyseerd worden welke risico's er aanwezig zijn binnen een pand. Dit kan gedaan worden door middel van een risico inventarisatie en evaluatie.

Een RI&E is een standaard checklist die door middel van verschillende hoofdstukken een zo compleet mogelijk overzicht kan geven van de risico's binnen een gebouw. Voor een groot deel zijn de risico's afhankelijk van het primair proces. Belangrijk is daarom een instrument te gebruiken dat toepasselijk is op de branche waarin de onderneming zich bevindt. De risico's in een fabriek zijn namelijk heel anders dan op een kantoor. Daarom moet er gebruik worden gemaakt van zogenaamde specifieke branche RI&E. Deze is toepasbaar op gebouwen in die branche¹⁴.

Wanneer de RI&E is gedaan en er duidelijk is welke risico's zijn gevonden is het tijd om een plan van aanpak op te stellen. Hierin wordt elk verbeterpunt beschreven, waarna er oplossingen worden aangedragen om dit punt aan te pakken. Ook worden er deadlines, kosten en verantwoordelijken in aangewezen. Zo'n plan van aanpak kan worden gezien als een leidraad in het verbeteren van het risicomanagement. Het plan moet namelijk ook elk jaar worden geactualiseerd en besproken met de OR van het bedrijf. Van belang is dat men weet wat speelt binnen het bedrijf, vandaar dat de OR inspraak heeft in het plan van aanpak. Zij mogen aspecten wijzigen of toevoegen. Op deze manier worden er verschillende personen met verschillende functies betrokken bij het verbeterproces.

Wanneer er veranderingen plaatsvinden in het primaire proces of het gebouw zelf, zal er voor dit proces of die ruimte opnieuw een meting moeten worden gedaan op mogelijke risico's. Ook dit moet dan uiteraard weer worden verwerkt in het plan van aanpak.

Voordat een onderneming een RI&E gaat doen kan er ook gebruik worden gemaakt van een zogenaamde pre-RI&E test. Hierin wordt de kennis binnen een bedrijf op het gebied van risico's getest. Hieruit kunnen dan vaak al punten worden opgemaakt die in de RI&E ook terug zullen komen. Het is een eerste inschatting van welke risico's er spelen binnen het bedrijf. Ook hierin is een verschil te zien qua primaire proces. Voor kantoren bestaat er bijvoorbeeld een aparte pre-kantoor RI&E, die in dit rapport ook zal worden behandeld. Buiten de pre-kantoor RI&E en de RI&E zal de onderzoeker goed moeten observeren en interviewen om eventuele overige risico's (die niet altijd geconstateerd kunnen worden d.m.v een RI&E) vast te stellen.

¹⁴ www.rie.nl

4.9 Werknemersbetrokkenheid

Wanneer er risico's geïdentificeerd gaan worden is het nuttig werknemers te betrekken bij de uitvoering van het onderzoek. Werknemers kunnen namelijk risico's signaleren die niet door de onderzoeker worden gezien, zoals werkdruk of klimaatproblemen.

Een ander voordeel is het risicobewustzijn wat op de werkvloer wordt gecreëerd. Uit onderzoek blijkt dat maar minder dan de helft van alle bedrijven gebruikt maakt van de mogelijkheid werknemers te betrekken¹⁵.

Dit is vaak een gemiste kans. Het nut van werknemersbetrokkenheid is statisch aantoonbaar. Uit een recent databestand van de arbeidsinspectie blijkt dat directe werknemersparticipatie rendement oplevert. De risico inventarisaties van bedrijven die werknemers bij het onderzoek betrekken zijn beduidend van betere kwaliteit (81%) dan van bedrijven die dat niet doen (71%)¹⁶.

Ook de betrokkenheid van de OR heeft een positief effect op het Arbo-beleid in bedrijven, zo bleek uit een eerder gedaan onderzoek¹⁷. Deze hebben instemmingsrecht op het plan van aanpak, maar worden toch in veel bedrijven niet ingelicht hierover.

4.10 Arbo-wet

In Nederland heeft men onder andere te maken met de Arbo-wet. Elk bedrijf interpreteert deze wet anders. Sommige managers vinden de wet een blok aan het been, voor andere is het een hulpmiddel om te bereiken wat ze willen; beheerste processen¹⁸.

Veilig en gezond werken is belangrijk. Om veilig en gezond werken te bevorderen is door de overheid wetgeving ontwikkeld op het terrein van Arbeidsomstandigheden. In de Arbo-wetgeving zijn de rechten en plichten opgenomen voor zowel de werkgever als de werknemer op het terrein van arbeidsomstandigheden. De Arbo-wetgeving bestaat uit drie onderdelen; de Arbo-wet, het Arbo-besluit en de Arbo-regeling¹⁹.

De Arbo-wet is een kaderwet, dit houdt in dat er in deze wet geen concrete regels staan, maar algemene bepalingen over het arbeidsomstandighedenbeleid (arbo-beleid) in bedrijven. De concrete regels voor de algemene bepalingen uit de Arbo-wet zijn opgenomen in het Arbo-besluit en zijn ingedeeld naar onderwerp. Een voorbeeld van een concrete regel in het Arbo-besluit is: vanaf 2,5 meter moet je maatregelen tegen vallen nemen. In de Arbo-regeling zijn nadere uitwerkingen te vinden van onderdelen uit het Arbo-besluit. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om zaken als eisen aan apparatuur en meubilair en hoe een arbodienst de wettelijke taken exact moet uitvoeren.

De laatste paar jaren zijn de regels van de Arbo-wet versoepeld. De regels worden algemener met als doel dat bedrijven zelf meer invulling kunnen geven aan hun veiligheidsbeleid. Ook worden er lang niet meer zoveel controles gedaan als voorheen. Nederland volgt hierin de rest van Europa, waarin het Arbo-beleid minder streng is. Ze willen zich aansluiten bij de Europese richtlijnen. Ook de regels voor het toetsen van de veiligheid zijn versoepeld. Deze worden in het volgende hoofdstuk omschreven.

In de aanbevelingen van dit rapport staan een aantal verwijzingen naar Arbo-wetgeving. Deze worden pas in de aanbevelingen weergegeven om zo in één overzicht te kunnen zien welke wetgeving bij welke aanbeveling hoort.

¹⁵ Heijink, J. e.a. Arbo-wet in beeld, Nijmegen: ITS, 2007

¹⁶ Popma, J.: Arbo, Nr 3, 2008, p. 14-15

¹⁷ Popma, 2003, Het Arbo-effect van medezeggenschap, Alphen a/d Rijn, Kluwer

¹⁸ Muusse, C.J.: Handboek Risicomanagement, Zeist: Kerckebosch, 2006. ISBN 9067203793

¹⁹ Informatie Arbo-hygiënist

5. Wettelijke verplichtingen

In dit hoofdstuk wordt subprobleemstelling 2 worden beantwoord: *Welke wettelijke kaders gelden er bij het uitvoeren van een RI&E?*

5.1 Wanneer is een bedrijf RI&E-plichtig?

Een RI&E is verplicht. Elke ondernemer moet kunnen aantonen dat hij de risico's binnen zijn gebouw heeft geanalyseerd en een plan van aanpak heeft opgesteld waarin wordt weergegeven wat er moet worden gedaan om deze risico's te kunnen beheersen²⁰.

5.2 Wie moet de RI&E uitvoeren?

Vroeger moest een RI&E worden uitgevoerd door de Arbodienst. Tegenwoordig is dit niet meer zo. Bedrijven kunnen zelf een keuze maken wie ze de RI&E laten uitvoeren. Dit kan de Arbodienst, een gecertificeerd bedrijf, een medewerker of een andere externe zijn. Deze versoepeling is voortgekomen uit het idee bedrijven meer bewust te laten worden van risicomanagement. Door het bedrijf vrij te laten zijn in de keuze kan dus ook een interne medewerker het onderzoek uitvoeren. Doel hiervan is meer bewustzijn te creëren in het bedrijf en medewerkers meer te betrekken bij het proces.

5.3 Toetsing RI&E

Wanneer een RI&E inclusief plan van aanpak klaar is, is het wel verplicht deze te laten keuren door de Arbodienst of een gecertificeerd bedrijf. Vroeger was dit ook voor elk bedrijf verplicht. Maar sinds februari 2004 is er een versoepeling gekomen wat betreft de RI&E voor kleinere bedrijven. De regeling is als volgt:

Organisaties met ten hoogste 40 uur arbeid per week

Deze organisaties moeten een RI&E hebben, maar hoeven dat document niet te laten toetsen.

Organisaties met ten hoogste 25 werknemers

Na de wetswijziging per 1 januari 2007 hoeven bedrijven met maximaal 25 werknemers hun RI&E-document niet langer te laten toetsen, mits ze gebruik maken van een goedgekeurde branche-specifieke en in de CAO opgenomen door een deskundige getoetst RI&E-instrument.

Voor organisaties waarvoor niet zo'n CAO-RI&E-instrument bestaat, en voor alle organisaties met meer dan 25 werknemers

Een toets blijft verplicht; daar zijn lichte varianten bij mogelijk:

Vangnetregeling, toetsing door arbodienst

1. Dergelijke organisaties met maximaal 25 werknemers: Deze kunnen volstaan met een 'lichtere' toets mits ze gebruik maken van een RI&E-instrument dat door werkgevers en werknemers op branche- of sectorniveau is vastgesteld.
2. Dergelijke organisaties met meer dan 25 werknemers: Voor deze blijft alles bij het oude.

²⁰ www.rie.nl

Maatwerkregeling, toetsing door afzonderlijke deskundige(n)

De partners die een maatwerkregeling aangaan, meestal dus CAO-partijen, kunnen met de deskundige(n) afspraken maken over de aard van de toets. Bijvoorbeeld ook bij organisaties met meer dan 25 werknemers kan een lichte toets afgesproken worden bij gebruik van een bepaald RI&E-instrument.

NB: voor het tellen van het aantal medewerkers geldt niet het aantal FTE's, maar het aantal daadwerkelijke personen.

Hier is sprake van een verandering als gevolg van de wijziging van de Arbowet per 1 januari 2007 (Arbowet artikel 14 en Arbobesluit artikel 2.14b): vóór 1 januari 2007 lag de grens bij bedrijven met maximaal 10 werknemers, deze is nu opgetrokken tot bedrijven met maximaal 25 werknemers. Dit betekent dat sociale partners kunnen kiezen voor:

- Erkenning van een branche RI&E-instrument met als voordeel 'lichte RI&E-toets' voor bedrijven met maximaal 25 werknemers. Dit heeft zijn juridische basis in de Certificatieregeling Arbodiensten, waar sociale partners met arbodiensten verantwoordelijk voor zijn.
- Opname van een (door minstens één gecertificeerd arbodeskundige beoordeelde) branche RI&E-instrument in de CAO met als voordeel 'geen RI&E-toetsing' voor bedrijven met maximaal 25 werknemers. Aangezien een CAO een 'zwaardere instrument' is dan een erkenning van een RI&E-instrument, stellen sociale partners wellicht zwaardere eisen aan de kwaliteit van een RI&E-instrument dat ze in de CAO overeenkomen, dan in geval van erkenning. Het geeft sociale partners naar elkaar dus onderhandelingsmogelijkheden, en dan niet alleen over het RI&E-instrument, maar ook over andere aspecten van de arbo-infrastructuur in de branche. Het is voorstelbaar dat sociale partners vóór de afloop van een CAO (de status van) het branche RI&E-instrument op de agenda zetten voor het CAO-overleg.

6. Huidige situatie

6.1 Inleiding

In deze paragraaf zal subprobleemstelling 3 worden beantwoord: *Hoe is de huidige situatie wat betreft de RI&E?*

Het Bouwhuis is in 2006 geopend. Voordat het gebouw betrokken mocht worden heeft de brandweer de gebruiksvergunning afgegeven. Toen is er door de Arbodienst geadviseerd, om voor de RI&E uit te voeren, eerst echt te vestigen in het gebouw. De nieuwigheid moest eraf. Normaal wordt er geadviseerd om na een half jaar, wanneer iedereen zijn plekje heeft gevonden, de RI&E uit te voeren. Dit is echter altijd blijven liggen bij het Bouwhuis. De noodzaak van het onderzoek wordt dus steeds groter naarmate de tijd verstrijkt. De werkgever is verantwoordelijk voor zijn personeel en wanneer er iets met hen in het pand gebeurt, zal er altijd worden gevraagd naar de RI&E en het plan van aanpak. Wanneer deze er niet is kan dit vervelende gevolgen hebben voor de werkgever.

Er is een paar maanden geleden besloten, door Bouwend Nederland in samenwerking met de OR, de RI&E uit te besteden aan een stagiaire. Ook is nog overwogen het door de Arbo contactpersoon te laten doen, maar op dat moment werd het Bouwhuis benaderd voor een afstudeerstage. Zij vonden de RI&E, aangezien het ook een onderdeel van Facility management is, een mooie opdracht om uit te besteden aan een stagiaire. Gedachte hierachter is in ieder geval kostenbesparing. Iemand van een gecertificeerd bedrijf rekent altijd een uurtarief voor zijn werkzaamheden. Tweede reden was dat de RI&E werd gedaan door een objectief persoon, zij kent de organisatie niet, maar het onderzoek werd wel door een intern medewerker gedaan. De stagiaire maakt wel de dagelijkse sfeer mee op de werkvloer, maar heeft bij binnenkomst geen mening en kan het gebouw en de processen objectief bekijken.

In het verleden, wat voor het Bouwhuis een periode van twee jaar betekent, zijn er een aantal kleine onderzoeken gedaan op Arbo gebied. Zo is er een werkplek onderzoek gedaan, en heeft een ergonom een aantal werkplekken onder de loep genomen. Ook zijn er lokale onderzoeken gedaan bij de repro en receptie nadat er klachten waren over de luchtvochtigheid. Deze onderzoeken zullen bestudeerd worden in het kader van de RI&E.

6.2 Enquête

Om de organisatie en zijn medewerkers beter te leren kennen is er gekozen voor een medewerkerenquête voorafgaand aan de RI&E. Doel hiervan is om de mening en kennis van de medewerkers te toetsten op verschillende gebieden.

De enquête²¹ is opgesteld aan de hand van de pre-kantoor RI&E die wordt vrijgegeven op de internetsite van risico inventarisatie en evaluatie²². Hierin worden verschillende zaken aan de orde gebracht die ook in de RI&E zullen terugkomen. Belangrijk is om een beeld te krijgen van de medewerkers en hun ervaringen. Als nieuwe medewerker kan je alleen uitgaan van eigen ervaringen, wat natuurlijk niet representatief is voor het beeld dat medewerkers hebben die al vanaf het begin werkzaam zijn in het pand.

De enquête is meerdere malen van te voren aangekondigd door middel van een mailing zodat men er van op de hoogte was dat er een enquête aankwam. Hier kwamen al veel positieve reacties op binnen. Men was benieuwd en bereid om hieraan mee te werken. Voor de versturing van de enquête is er gesproken met een aantal belangrijke personen binnen de organisatie om vast te stellen welke vraagstellingen er in de enquête moesten komen.

²¹ Enquête in bijlage 6

²² www.rie.nl

Ook is er in de enquête rekening gehouden met de regiokantoren. Zij worden niet meegenomen in het RI&E onderzoek maar zullen wel geënuquêteerd worden. In het advies zal terugkomen dat ook de regiokantoren moeten worden onderzocht door middel van de RI&E. Door deze enquête ook naar hen te versturen kan er alvast een beeld worden gevormd van de huidige situatie en kan men alvast aandachtspunten opstellen. De enquête is via de email verstuurd naar elke medewerker van Bouwend Nederland. Er is een periode van twee weken vastgesteld waarin de werknemers deze enquête konden retourneren. Tussentijds zijn er twee reminders uitgegaan voor diegene die de enquête nog niet hadden teruggestuurd. Dit geheugensteuntje leverde toch weer een aantal ingevulde enquêtes op. Uiteindelijk was de respons redelijk voldoende. Er zijn 158 enquêtes verstuurd en 107 enquêtes geretourneerd. Dit komt uit op een respons van 67,7%.

Wanneer we kijken naar de representativiteit van het onderzoek, kan er niet bij een bepaald percentage geconcludeerd worden dat het voldoende is. Dit geldt alleen voor een steekproef. Dan kan er berekend worden wanneer de respons een weergave is van de gehele groep. Het gaat hier om een populatieonderzoek²³. Dit houdt in dat de totale doelgroep is onderzocht. Elke medewerker van Bouwend Nederland heeft de enquête ontvangen. 67,7% is een voldoende resultaat.

6.2.1 Uitkomsten enquête

Hieronder staan in een tabel de belangrijkste uitkomsten van de enquête weergegeven. Dit zijn eerste constatering. Door deze enquête wordt er een beeld geschetst van de mening van de medewerkers. De aanleiding van de uitkomsten zijn niet onderzocht. Dit zal in een verder stadium moeten worden aangepakt, bijvoorbeeld in het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Daarin kan ingespeeld worden op de uitkomsten van dit (voor) onderzoek.

1. Werkdruk
• Krappe tijdsplanning • Regelmatig overwerk • Hoog werktempo • Vaak gestoord in werk
2. Werkhouding
• Niet kunnen afstellen computerbeeldscherm
3. Geluid
• Hoog geluidsniveau • Werk waar printers staan • Lawaaiige apparaten in ruimte
4. Temperatuur, licht
• Geen behaaglijk klimaat • Atmosfeer niet kunnen instellen • Schitteringen op beeldscherm
5. Brand, hulp
• Rommelige werkvloer • Niet snel weg bij brand • Vluchtroutes niet bekend • Plek brandhaspels niet bekend • Intern alarmnummer niet bekend • Plek EHBO trommel niet bekend • BHV'ers niet bekend

²³ Baarda, d., & Goede, m. De.: Basisboek methoden en technieken. 4^e dr. Groningen: Noordhoff Uitgevers. ISBN 9789020733150

Het volledige schema met de uitslagen²⁴ van de enquête (inclusief de regiokantoren) is te vinden in de bijlagen.

Ook was er voor de medewerkers een mogelijkheid het open gedeelte voor overige opmerkingen in te vullen. Deze lijst is overhandigd aan het hoofd Middelen.

6.3 RI&E

In deze paragraaf zal subprobleemstelling 4 worden beantwoord: *Hoe kunnen deze risico's beoordeeld worden op belangrijkheid?*

Voordat de RI&E²⁵, deze is te vinden in de bijlagen, in gebruik werd genomen is er eerst gezocht naar een goed instrument wat toepasbaar is op de branche. Er zijn tegenwoordig veel verschillende instrumenten beschikbaar. Vooral op internet worden deze veel openbaar gemaakt. Dit vergroot de toegankelijkheid voor bedrijven om een RI&E te downloaden. Vroeger liepen alle processen via de Arbodienst. Zij verschaften het instrument, deden het onderzoek en schreven een plan van aanpak. Sinds februari 2004 zijn er een aantal dingen veranderd²⁶.

De RI&E is na ontvangst bekeken door de Arbocontactpersoon. Deze heeft haar goedkeuring gegeven zodat het onderzoek kon beginnen.

De RI&E kan ook gezien worden als een steekproef. Er wordt een ronde door het gebouw gelopen en een checklist wordt afgevinkt. Gaandeweg worden medewerkers gevraagd naar hun ervaringen. Door dit te verdelen over een aantal dagen kunnen er net andere mensen of situaties worden aangetroffen die extra informatie geven.

Ook zijn er een tweetal lege verdiepingen in het gebouw. Deze staan te huur voor externe bedrijven. Een randvoorwaarde voor het verhuren van etages bij het Bouwhuis is wel dat deze verhuurd worden aan bedrijven die zich bezig houden met de bouwsector, zodat het externe bedrijf wel bij de organisatie past. Ook de werkzaamheden van het externe bedrijf zijn van belang in kader van de RI&E.

Wanneer alle aspecten van de RI&E zijn ingevuld kan er geëvalueerd worden waar de risico's liggen. Deze zullen dan als verbeterpunten worden aangedragen in het plan van aanpak. Hierin worden zij aangeduid met een prioriteit en een risicoklasse. Deze wordt als volgt berekend:

De risicoscore²⁷ R wordt vervolgens berekend met de volgende formule: **$R = E \times B \times W$**

E= Effect

B= Blootstelling

W= Waarschijnlijkheid

²⁴ Uitslagen enquête, bijlage 7

²⁵ Zie bijlage 8

²⁶ Zie pagina 15, paragraaf 5.3

²⁷ Zie bijlage 9

De waarden die bij de aspecten worden gegeven kunnen worden geschat op eigen beleving, waarneming of uit de uitkomsten van de enquête. De scores van de risicoklasse lopen van 1 tot 3. Hieruit kan een prioriteitsindeling worden opgesteld. De omschrijving hierbij is als volgt:

- 1: Actie noodzakelijk (op korte termijn)
- 2: Actie gewenst (opnemen in PvA)
- 3: Actie overwogen (wel opnemen in PvA, evt. geen actie)

De uitkomsten van de risicoberekening volgens de formule zijn terug te vinden in het plan van aanpak. Hier is in terug te zien dat een aantal aandachtspunten lager scoren dan in het implementatieplan. Een verhoging van de risicoklasse kan veroorzaakt worden door de wettelijke verplichtingen die aan het punt verbonden zijn.

6.3.1 Uitkomsten RI&E

Vanuit de RI&E worden alle negatieve punten opgesomd. Deze worden dan gezien als verbeterpunten. In de RI&E wordt per onderwerp een aantal stellingen gegeven bijvoorbeeld, de werkruimtes zijn rookvrij. Wanneer hierop nee wordt geantwoord wordt dit als verbeterpunt aangekaart voor in het plan van aanpak. De onderstaande, belangrijkste punten uit de RI&E, zijn dus punten waar met een nee op is geantwoord.

<i>2.1 Kantoorwerk</i>
• 2.1.1 Na 2 uur computerwerk kan er gepauzeerd worden • 2.1.2 Aanpassen werkplek • 2.1.3 Schitteringen op computerbeeldscherm afwezig • 2.1.4 Beeldscherm haaks op raam • 2.1.11 Geen printers in kamer medewerkers

<i>5. In geval van nood</i>
• 5.3 Alle medewerkers kennen vluchtwegen/ nooduitgangen • 5.5 Op elk toestel staat een alarmnummer

<i>6. Werk- en rusttijden</i>
• 6.1 Een werkdag is maximaal 9 uur • 6.2 Werkweek maximaal 45 uur

Een volledig overzicht van de uitkomsten van de RI&E is te vinden in de bijlagen²⁸.

²⁸ Zie bijlage 10

7. Analyse

In dit hoofdstuk zal probleemstelling 5 worden beantwoord: *Van welke risico's zijn er sprake binnen het Bouwhuis?*

7.1 Inleiding

De enquête en de RI&E zijn beide instrumenten om de huidige situatie bij het Bouwhuis te toetsen. Het doel van de vergelijking ervan is om overeenkomsten of juist verschillen te zien. De enquête is bedoeld om naast de ronde van de RI&E een beter beeld te geven van de mening van de medewerker. Om een overzichtelijk plaatje weer te geven van de overeenkomsten/verschillen zijn beide uitkomsten verwerkt in een tabel²⁹. Hierin worden alleen de punten van aandacht weergegeven. Positieve punten worden in dit onderzoek niet meegenomen aangezien het om zuivere risico's³⁰ gaat.

De nummering van de aandachtspunten in het schema refereren naar de nummering in de enquête of RI&E. Op deze manier kan gemakkelijk de vraagstelling erbij worden opgezocht. Deze aandachtspunten gelden overigens alleen voor de vestiging in Zoetermeer aangezien op basis hiervan het plan van aanpak wordt ingevuld.

7.2 Overeenkomsten

Er zijn een aantal gelijkenissen te zien uit de resultaten van de onderzoeken. Hieronder worden een aantal aandachtspunten gekoppeld die zowel uit de enquête als uit de RI&E kwamen.

Enquête

1. Werkdruk

Overwerk

2. Werkhouding

Niet kunnen afstellen computerbeeldscherm

3. Geluid

Werk waar printers staan

4. Temperatuur, licht

Schitteringen op beeldscherm

5. Brand, hulp

Intern alarmnummer niet bekend

RI&E

6. Werk- en rusttijden

6.1 Een werkdag is max 9 uur

6.2 Werkweek max 45 uur

2.1 Kantoorwerk

Aanpassen lengte werkplek

2.1 Kantoorwerk

2.1.11 Geen printers op kamers medewerkers

2.1 Kantoorwerk

2.1.3 Schitteringen op computerbeeldscherm afwezig

2.1.4 Beeldscherm haaks op raam

5. In geval van nood

5.3 Alle medewerkers

kennen vluchtwegen

5.5 Op elk toestel staat een alarmnummer

²⁹ Overzicht uitkomsten enquête/ RI&E

³⁰ Claes, P.F.: Risicomanagement. 4^e dr. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2008. ISBN 9789001709792

7.3 Verschillen

De verschillen die in deze paragraaf zullen worden beschreven zijn afkomstig uit de RI&E en andere onderzoeksmethoden. Omdat de enquête een klein vooronderzoek was, en de RI&E dus veel uitgebreider, zijn er uit de enquête geen verschillen te benoemen. Hieronder een aantal voorbeelden.

7.3.1 RI&E verschillen

2.5 Werken met klanten/ cliënten/ gasten

2.5.5 Er is een klachtenregeling voor klanten

8. Ongewenst gedrag van medewerkers

8.3 Er is een vertrouwenspersoon aanwezig in het bedrijf

10. Voorlichting

10.1 Iedere werknemer kan RI&E rapport inzien

12.1 Preventietaken

12.1.1 De organisatie heeft preventietaken toegewezen

12.1.2 De preventiemedewerker helpt mee bij opstellen RI&E

7.3.2 Overige verschillen

- Er is weinig tot geen voorlichting voor nieuwe medewerkers, wat betreft het Bouwhuis en de veiligheidsmaatregelen
- Er heeft nog geen onaangekondigde ontruimingsoefening plaatsgevonden
- Er kan meer aandacht worden besteed aan veiligheid in de jaarlijkse vergaderingen

7.4 Gevolgen

De bovenstaande geconstateerde aandachtspunten kunnen verschillende gevolgen hebben. De grootte van die gevolgen zijn afhankelijk van de maatregelen die worden getroffen. Om het belang van de verbeteringen in te zien staan hieronder een aantal aspecten toegelicht, die in relatie worden gebracht met de uitkomsten van de onderzoeken.

Gebouw gebonden aspecten

- Het luchtvochtigheidssysteem.

Dit zal wellicht moeten worden aangepast als er geen andere oplossing kan worden gevonden voor het plaatselijke probleem. In de aanbevelingen wordt dit nader toegelicht.

Bouwfysische aspecten

- Binnenklimaat

Er is geklaagd over het binnenklimaat van het Bouwhuis. Men vindt het in de zomer te koud. Er bestaat een koelingssysteem, dat de buitenlucht opslaat in een tank onder het gebouw, en de lucht zo nodig verwarmt of koelt. Door middel van een temperatuur regelaar kan men de kamertemperatuur aanpassen. Wanneer de klachten aanhouden, kan dit leiden tot een eventuele aanpassing in het systeem. Als blijkt dat voorlichting over de manier van werken niet leidt tot het gewenste resultaat kan dit een gevolg zijn.

Kwaliteitsgebonden aspecten

- Inrichting kantoor

Gebleken, uit de enquête en de RI&E, is dat op sommige kantoren de inrichting niet optimaal is. Het gaat dan vooral om schitteringen op het beeldscherm en de hoogte van meubilair. Dit kan inhouden dat sommige kantoorconcepten anders moeten worden opgesteld zodat het personeel minder last heeft van de lichtinval. De hoogte van de werkplek zal ook nader onderzocht moeten worden. In de aanbevelingen wordt hier een toelichting op gegeven.

8. Plan van aanpak

In het schema te vinden in bijlage 10, is een compleet overzicht te zien van de aandachtspunten. Samen met de Arbocontactpersoon is het overzicht bekeken en geanalyseerd welke uitkomsten belangrijk zijn en welke minder. Vanuit dit overzicht wordt er een plan van aanpak opgesteld.

Om te bepalen welke punten er in het plan van aanpak komen zijn er eerst overeenkomsten bij elkaar gezocht. De punten uit de enquête die ook terugkomen in de RI&E worden samengevoegd in het plan van aanpak geplaatst. De aandachtspunten die overblijven, zullen worden afgewogen aan belangrijkheid en grootte en op basis daarvan wel of niet in het plan van aanpak worden opgenomen.

Het plan van aanpak³¹ is een instrument dat overzicht geeft in de verbeterpunten. Deze kan worden bijgehouden in een Excel bestand. Elk verbeterpunt wordt onderricht aan een aantal kopjes namelijk;

- een bron
- een afdeling
- een risicoklasse
- te nemen maatregel(en)
- prioriteit
- verantwoordelijk persoon/ afdeling
- deadline
- kosten
- beoogd effect
- opmerkingen

Deze aspecten zullen worden weergegeven in het plan van aanpak. Dit is dan ook hoe de Arbodienst het zal gaan keuren. Voor hen is dit plan genoeg. Voorwaarde is wel dat het bedrijf het plan van aanpak elk jaar actualiseert en eventueel ook nog tussendoor bij grote veranderingen.

In de bijlagen is het certificaat³² toegevoegd waarmee de Arbo Unie hun goedkeuring geven aan het onderzoek en het plan van aanpak.

³¹ Plan van aanpak, zie bijlage 11

³² Certificaat Arbo Unie, zie bijlage 12

III Conclusies, aanbevelingen en implementatie

9. Conclusies

In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de hoofdvraag uit dit adviesrapport, namelijk;

‘Hoe kan het Bouwhuis in Zoetermeer in hun gebouw een zo optimaal mogelijk veilige werkomgeving creëren waarbij het personeel aan zo min mogelijk risico's wordt blootgesteld?’

Door het uitvoeren van de RI&E en het houden van een medewerkerenquête, is duidelijk geworden waar er verbeterpunten liggen binnen het Bouwhuis. Ook door observaties, literatuuronderzoek en interviews is ook het een en ander ondervonden. Hieronder zijn de geconstateerde punten op een rij gezet.

Allereerst de conclusies die zijn voortgekomen uit de enquête en de RI&E.

- Preventiemedewerker: niet aanwezig
- Werkdruk: wordt als hoog ervaren
- Beleid voor agressieve klanten: niet aanwezig
- Klachtenregeling voor klanten: niet aanwezig
- Beleid voor ongewenst gedrag van medewerkers: niet aanwezig
- Het interne alarmnummer: niet bij elke medewerker bekend
- Inrichting werkplekken: Is op sommige werkplekken nog niet optimaal
- Binnenklimaat: Is op sommige plekken niet behaaglijk
- Printers op kantoor: In een aantal kantoren bevinden zich printers
- Vertrouwenspersoon: niet aanwezig
- PAGO/ PMO (periodiek arbeidgezondheidsonderzoek): wordt niet aangeboden
- De luchtvochtigheid: Is bij de receptie is te laag

Overige conclusies.

- Introductieboekje/ bijeenkomst voor nieuwe medewerkers: niet aanwezig
- Onaangekondigde ontruimingsoefening: heeft nog niet plaatsgevonden
- Medewerkertevredenheidsonderzoek: niet eerder gedaan
- Beschermingsmiddelen voor medewerkers op bouwlocaties: is geen zicht op
- De risico's voor de nieuw uitbestede repro: moeten in kaart worden gebracht
- Er kan meer aandacht worden besteed aan veiligheid in de jaarlijkse vergaderingen

Voor elk van de bovenstaande geconcludeerde punten wordt een aanbeveling gedaan. Waar mogelijk, wordt de tekst onderbouwd met een stukje wet- en regelgeving. Deze aanbevelingen zijn beschreven in het volgende hoofdstuk.

10. Aanbevelingen

Zoals omschreven in de conclusies, er kan een aantal aspecten worden verbeterd bij het Bouwhuis in Zoetermeer. Om een bruikbaar rapport achter te laten voor de organisatie, worden er in dit hoofdstuk per punt aanbevelingen gedaan waarmee de situatie verbeterd of zelfs opgelost kan worden.

Na de aanbevelingen die worden gedaan op basis van de conclusies, zal er ook nog een stuk tekst worden gewijd aan de regiokantoren.

10.1 Conclusies

Voor elk van de conclusies zal hieronder een beschrijving en een aanbeveling worden gedaan. In de kaders staan de aanbevelingen kort en bondig beschreven. Onder elk kader wordt een toelichting gegeven. Wanneer er bestaande wet- en regelgeving is gevonden is dit ingevoegd of wordt hiernaar verwezen.

Punt 1. Preventiemedewerker

Het aanstellen van een preventiemedewerker. Deze zal als de volgende preventietaken moeten vervullen: het meewerken aan of het opstellen van een RI&E, uitvoeren van de maatregelen uit het plan van aanpak, het geven van voorlichting, het signaleren van risico's en het treffen van maatregelen tegen die risico's

Binnen het Bouwhuis is er geen preventiemedewerker aangewezen. Geadviseerd wordt een preventiemedewerker aan te stellen. Hieronder wordt een toelichting gegeven wat betreft een preventiemedewerker.

Een werkgever met méér dan 15 medewerkers moet preventietaken toewijzen aan één of meer werknemers. Een werkgever met ten hoogste 15 medewerkers mag de preventietaken zelf uitvoeren.

De werkgever hoeft geen speciale medewerker aan te trekken met preventietaken. Preventie kan een onderdeel zijn van de taak van de werkgever zelf of van de taak van één of meer werknemers.

De preventiemedewerkers (het aantal hangt af van preventietaken en de gewenste organisatie) hebben de kennis en ervaring, de middelen en de tijd, zodat zij de werkgever goed kunnen bijstaan bij de preventietaken. De preventiemedewerker werkt hierbij samen met de OR of de medewerkers die het betreft³³.

Werkgevers die hun preventietaken goed uitvoeren besparen doorgaans aanzienlijk op de kosten van ongevallen, verzuim en stressproblemen. Investerings in arbeidsomstandigheden en in het personeel renderen meestal goed als het gaat om de sfeer en productiviteit van het bedrijf.

³³ Leeuwerink, I. & Passenier, P.J.: Glashelder over mens en werk, Kluwer. Editie 2005/2006. ISBN 9013026389

Punt 2. De werkdruk

Het nader onderzoeken van de werkdruk. Deze wordt als hoog ervaren door de medewerkers van Bouwend Nederland.

In de Arbeidstijdenwet staan regels over de lengte van een werkdag, een werkweek en pauzes. Dit zijn de standaardregels. In een CAO of door overleg met de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging kunnen andere regels zijn afgesproken. Deze afwijkingen op de standaardregeling worden schriftelijk vastgelegd.

In het medewerkertevredenheidsonderzoek zal uitgebreider kunnen worden onderzocht waarom de werkdruk bij het Bouwhuis hoog ligt. Wanneer er een uitgebreide analyse komt van de werkzaamheden en de tijd dat medewerkers hebben om deze werkzaamheden uit te voeren kan er eventueel een relatie worden gelegd met het ziekteverzuim. Vanuit dat oogpunt kunnen er dan eventuele verbeterpunten worden aangedragen om de werkdruk en daarmee ook het verzuim omlaag te brengen.

Arbowet, artikel 3, lid 1, sub d

"ongevarieerde zich in een kort tijdbestek herhalende arbeid en waarbij het tempo op een zodanige wijze wordt beheerst dat de werknemer verhinderd wordt het tempo van de arbeid te beïnvloeden, moeten, zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd, worden vermeden; indien dergelijke arbeid niet of onvoldoende kan worden vermeden, moet de werkgever deze door andersoortige arbeid of pauzes regelmatig afwisselen"

Punt 3. Beleid voor agressieve klanten

Het opstellen van een beleid voor agressieve klanten zodat er een standaard procedure gevolgd kan worden wanneer een dergelijke situatie zich voordoet.

Het Bouwhuis beschikt nog niet over een beleid voor agressieve klanten. Elk bedrijf krijgt wel eens te maken met agressiviteit van klanten. Het is dan niet de bedoeling dat medewerkers dit zelf moeten oplossen. De werkgever moet hierin een standaard beleid hebben dat kan worden opgevolgd in dit soort situaties. Het onderstaande artikel ondersteunt dit advies.

Arbowet, artikel 4, lid 2

"De werkgever voert, binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid met betrekking tot het beschermen van werknemers tegen seksuele intimidatie en tegen agressie en geweld."

Punt 4. Klachtenregeling voor klanten

Het opstellen van een klachtenregeling, waar klanten gebruik van kunnen maken wanneer zij niet tevreden zijn.

Wanneer een klant een klacht heeft over het Bouwhuis of een van de medewerkers is er geen standaard procedure die gevolgd kan worden. Klanten kunnen hun klachten theoretisch dus nergens kwijt. Dit kan leiden tot dissatisfactie bij klanten³⁴ en zelfs tot de ontbinding van het contact tussen beide partijen. De klant moet bij elk bedrijf koning zijn en dus ook bij het Bouwhuis. Vaak kan er van klachten geleerd worden en klanten moeten het idee krijgen serieus te worden genomen. Door een klachtenregeling op te stellen kan er bij elke klacht de zelfde procedure worden gevolgd en deze netjes worden afgehandeld.

Punt 5. Beleid voor ongewenst gedrag van medewerkers

Het opstellen van een beleid voor ongewenst gedrag van medewerkers. Zodat er een standaard procedure gevolgd kan worden wanneer een dergelijke situatie zich voordoet.

Net zoals de twee eerder genoemde punten is ook een beleid voor ongewenst gedrag van medewerkers belangrijk.

Vaak hebben mensen dit ongewenste gedrag niet eens door, maar stoort het een ander wel. Even een hand op de schouder of een sarcastisch grapje. De meeste mensen zullen dit niet als ongewenst ervaren, maar er zijn mensen die dit niet prettig vinden. Als hier een melding van wordt gedaan moet hier professioneel mee om worden gegaan. Een procedure kan dan gevolgd worden waarin er contact wordt gezocht met de desbetreffende persoon en een oplossing wordt gezocht. In het volgende artikel wordt over ongewenst gedrag dit gezegd:

Arbowet, artikel 1, lid 3, onder e.

“seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag waarbij tevens sprake is van de volgende punten:

1. onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet hetzij impliciet gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;
2. onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;
3. dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd; “

Arbowet, artikel 1, lid 1, onder f.

“agressie en geweld: voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid; ...”

³⁴ Gomez- Meijja, I. e.a.: Personeelsmanagement. 5^e dr. Pearson Education Benelux. ISBN 9789043014991

Punt 6. Het interne alarmnummer

Het vermelden van het intern alarmnummer op telefoons en significante plaatsen zoals pantry's en liften.

Uit de enquête is gebleken dat meer dan de helft van het personeel het interne alarmnummer niet weet. Wanneer men 112 belt met een kantoortelefoon, zal er een interne medewerker opnemen.

Als alarmnummer is 555 aangesteld, echter dit nummer is niet vermeld op de telefoon. Niet als noodknop maar ook niet door middel van een sticker.

Het Bouwhuis heeft een wegwijzer waarin het nummer vermeld staat. Lang niet iedereen heeft dit boekje of heeft het gelezen blijkt uit de enquête. Belangrijk is dus dat het nummer onder de aandacht wordt gebracht en men het nummer weet te bellen wanneer er een calamiteit plaatsvindt.

Advies in deze is dan ook om op elk intern telefoontoestel een sticker met het nummer 555 te plakken zodat elke werknemer iedere dag visueel geconfronteerd wordt met het nummer. Ook kan het op significante plekken geplaatst worden. Hiermee worden plaatsen bedoeld waar de medewerkers dagelijks langs lopen/komen zoals de pantry's of de toiletunits.

Punt 7. Inrichting werkplekken

Het inschakelen van een ergonoom, die elke werkplek toetst aan de Arbonormen. Zo heeft elke medewerker een werkplek die aangepast is aan zijn of haar lengte.

Gebleken is dat er nog een aantal klachten zijn wat betreft de werkplekinrichting. Een aantal medewerkers is niet tevreden over de hoogte van het bureau, stoel of beeldscherm.

In het verleden heeft een aantal werkplekonderzoeken plaatsgevonden naar aanleiding van klachten die er toen waren. Het ging hier toen om een zestal kantoren waar toen onderzoek is gedaan.

Door een ergonoom in te schakelen voor een onderzoek, kan elke werkplek binnen het Bouwhuis door een korte controle worden bekeken naar de juistheid van de hoogtes. Dit levert een goede inventarisatie op en kan zo klachten voorkomen.

Ook bij elke nieuw binnenkomende werknemer moet de werkplek gelijk worden ingericht op de lengte van deze persoon. De volgende regels gelden:

Als iemand langer dan 2 uur in dezelfde houding werkt, dan geldt dat³⁵:

- de stoel instelbaar is en eventueel het werkblad;
- dat het beeldscherm op 60 cm gezet kan worden

Ook komt het voor dat men last heeft van schitteringen op het beeldscherm of last heeft van tegenlicht. Bij deze medewerkers zal de opstelling van het kantoor moeten worden veranderd zodat het beeldscherm haaks op het raam staat en waar mogelijk 3 meter er van af. Ook dit kan worden bekeken in het onderzoek van de ergonoom.

³⁵ www.mkb.nl

Punt 8. Het binnenklimaat

Het voorlichten van medewerkers over de werking van het binnenklimaat. Daar is onduidelijkheid over. Het Bouwhuis hanteert hier een energiebesparend systeem voor. Dit moet worden verspreid onder medewerkers zodat er meer begrip wordt gecreëerd.

Mensen zullen het nooit eens worden over wat nu een goede temperatuur is om in te werken. De een houdt van een warme kamer, de ander kan beter presteren in een koele ruimte. Op zich moet dit geen probleem zijn, maar dit kan het wel worden wanneer mensen een kamer moeten delen. Compromissen moeten gesloten worden om het hier over eens te worden. Hier kan weinig over geadviseerd worden. Wel kan er meer voorlichting komen over het mooie systeem dat het Bouwhuis heeft om warme en koude lucht in de kantoren aan te leveren. Men kan dan begrijpen hoe het systeem in elkaar steekt en hoe dit het milieu helpt. Ook kan er in de voorlichting geadviseerd worden hoe met de temperatuur regelaar om te gaan. Hoe hoog kan je hem zetten wanneer het weekend is, of aan het einde van de dag? Door mensen meer voor te lichten kan er begrip ontstaan voor het systeem en kunnen klachten omlaag gaan. Wanneer er op een bepaalde afdeling of locatie in het gebouw veel klachten zijn zal hier apart naar moeten worden gekeken en hier zou dan eventueel een technische aanpassing moeten plaatsvinden.

Punt 9. Printers

Het vaststellen van de printerfrequentie, van printers die bij medewerkers op de kamers staan. Wanneer dit boven 5000 printjes komt, moet deze verwijderd worden van de kamer.

De Arbo-wet omschrijft dat printers alleen op een kantoor mogen staan wanneer er minder dan 5000 printjes per maand uitkomen. Uit de enquête is gebleken dat er bij 18% van de medewerkers een printer op de kamer staat.

Belangrijk is dus vast te stellen wat de frequentie is van het gebruik van de printer. Komt dit boven de 5000 printjes per maand dan moet de printer uit de kamer worden verwijderd.

Dit in verband met geluid (en bij oudere typen ook ozon) en de opwarming van de werkruimte.

Ook staan deze apparaten het liefst in een andere ruimte, met als voordeel dat er voor printen en kopiëren gelopen moet worden. Dit lopen onderbreekt het langdurig in dezelfde houding werken en zorgt voor een goede doorbloeding van het lichaam.

Wanneer er gemeenschappelijk gebruik wordt gemaakt van printers kan dit leiden tot kostenreductie en wordt er dus efficiënter gewerkt. Ook dit kan een voordeel zijn van het verwijderen van printers op de kamers.

Punt 10. Vertrouwenspersoon

Het aanstellen van een vertrouwenspersoon. Iemand waar medewerkers op terug kunnen vallen in moeilijke situaties.

Binnen het Bouwhuis is nog geen vertrouwenspersoon aanwezig.

Als er sprake is van ongewenst gedrag onder medewerkers, en dit niet stopt, dan zou er een klachtenregeling moeten zijn. Het 'slachtoffer' kan zijn beklag doen bij de vertrouwenspersoon, de 'dader' wordt gehoord en de regeling leidt tot maatregelen. Een maatregel kan zijn dat bij gegronde klachten de 'dader' wordt ontslagen.

Naast de vertrouwenspersoon kan er ook een tweede aangewezen worden die iemand helpt een klacht in te dienen bij ongewenst gedrag. Die tweede persoon mag ook iemand buiten het eigen bedrijf zijn, bijvoorbeeld iemand van de Arbodienst.

Dit advies wordt ondersteund door de wet- en regelgeving uit verbeterpunt 5 van dit rapport.

Punt 11. PAGO/ PMO (periodiek arbeidgezondheidsonderzoek)

Het aanbieden van een periodiek gezondheidsonderzoek voor medewerkers. Zo kan de status van de gezondheid worden bepaald en eventuele klachten worden opgespoord en aangepakt.

Medewerkers kunnen binnen het Bouwhuis geen gebruik maken van een periodiek arbeidsgesondheidsonderzoek.

PMO staat voor preventief medisch onderzoek, en is een soort opvolger van het PAGO. Eigenlijk bedoeld om het PAGO wat aantrekkelijker te maken, door ook allerlei aanvullende testen aan te bieden zoals bloeddrukmeting, lengte/gewicht, vetpercentage, glucose in urine etc. Al deze testen zijn geen verplichting voor de werkgever in tegenstelling tot het PAGO wat o.g.v. de risico's wel verplicht is.

Voor het Bouwhuis wordt als inhoud voor het PAGO de volgende onderdelen geadviseerd:

- Beeldschermvisustest (ogentest voor medewerkers die 2 uur per dag of meer met PC werken). Dit heeft m.n. zin bij 40+ ers. Het Bouwhuis moet in overleg met OR bepalen hoe ze hier invulling aan willen geven.
- Onderzoek naar werkdruk. Hieraan kan invulling worden gegeven door het MTO dat dit jaar wordt uitgevoerd.

Het bovenstaande is besloten op basis van de werkzaamheden en uitkomst van de enquête. Dit advies wordt ondersteund door de Arbohygiënist.

Punt 12. De luchtvochtigheid

Het onderzoeken van de luchtvochtigheid bij de receptiebalie. Er zijn klachten over droge lucht. Er moet worden onderzocht waar dit aan ligt, en hoe dit op te lossen is.

Uit eerder onderzoek is naar voren gekomen dat de luchtvochtigheid bij de receptie te laag is. Hierna zijn er te nemen maatregelen aangedragen maar deze hebben nog steeds niet geleid tot de oplossing. De medewerkers klagen over droge lucht en oogklachten.

Het volgende wordt er over luchtvochtigheid beschreven in een van de AI³⁶ bladen: Wanneer in een gebouw sprake is van binnenklimaatklachten of wanneer bij nieuwbouw de kwaliteit van de binnenlucht vooraf gewaarborgd moet worden, kan altijd het zogenaamde PGZ-principe³⁷ uitkomst bieden. De drie belangrijkste factoren die tezamen bepalen of de lucht in een gebouw al dan niet 'gezond' is, zijn:

- ☐ Persoonlijke beïnvloeding (P);
- ☐ Gezonde materialen en installatiecomponenten (G);
- ☐ Luchttechnische zonering (Z).

Naast het beschreven PGZ-principe is natuurlijk de zogenaamde arbeidshygiënische strategie belangrijk. Dit wil zeggen dat gezondheidsrisico's in relatie tot binnenluchtkwaliteit voorkomen moeten worden door oplossingen 'zo dicht mogelijk bij de bron' te kiezen. In artikel 3, lid b van de Arbo-wet staat de bewuste strategie zelfs omschreven als een wettelijke verplichting, "tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd".

Nader onderzoek is dus wenselijk voor de receptielocatie.

10.2 Overige conclusies

De volgende punten waarover een advies zal worden geformuleerd zijn voorgekomen uit eigen ervaring en waarneming. Dit zijn punten die buiten het plan van aanpak worden geadviseerd aan het Bouwhuis (omdat ze niet zijn geconstateerd uit de RIE).

Punt 13. Introductieboekje/ bijeenkomst voor nieuwe medewerkers

Het voorlichten van nieuwe medewerkers, over de organisatie, het pand en de veiligheid, door middel van een introductiebijeenkomst en/ of introductieboekje.

Dit verbeterpunt is naar voren gekomen door eigen ervaring.

Elke nieuwe medewerker moet zijn eigen weg vinden binnen een organisatie. Dit heeft altijd tijd nodig. De mensen, de omgeving en de manier van werken zijn allemaal nieuw.

Het afgelopen jaar zijn er veel nieuwe medewerkers verwelkomt bij het Bouwhuis. Om en nabij 27 mensen zijn een functie gaan vervullen bij de organisatie. Belangrijk is deze mensen goed te informeren over zowel het reilen en zeilen van de organisatie als de veiligheidsvoorschriften. Tot nu toe krijgt een nieuwe medewerker weinig tot geen informatie hierover. Mocht er zich dus een keer een calamiteit voordoen is er een grote kans dat een nieuwe medewerker niet weet wat hij moet doen. Dit zal nog meer het geval zijn wanneer deze nieuwe medewerker ook de jaarlijkse brandoefening nog niet heeft meegemaakt.

³⁶ Volledige beschrijving, zie begrippenlijst

³⁷ Zie voor toelichting PGZ principe bijlage 13

Daarom is het van groot belang dat er meer voorlichting komt voor medewerkers die nieuw in dienst treden. Dit kan door een introductieboekje op te stellen waarin de belangrijke telefoonnummers staan, de BHV'ers binnen het pand worden voorgesteld, een vluchtplattegrondje is ingevoegd enz. Een kort en bondig stukje waarin de veiligheid bij het Bouwhuis wordt toegelicht. Eens in de 3 maanden kan er dan een introductiebijeenkomst worden georganiseerd. Hierin wordt door een intern medewerker wat verteld over het gebouw en de geschiedenis. Daarnaast kan het stukje veiligheid uit het introductieboekje (dat men dan als het goed is al heeft gelezen) nog even worden toegelicht.

Punt 14. Onaangekondigde ontruimingsoefening

Het organiseren van een onaangekondigde ontruimingsoefening. Zo kan er een reëel beeld geschetst worden van de oefening wanneer medewerkers niet op de hoogte zijn.

Door middel van interviews met het hoofd BHV en de gebouwbeheerder is dit punt naar voren gekomen.

Eenmaal per jaar wordt er bij het Bouwhuis een ontruimingsoefening gedaan. Het alarm gaat dan af en iedereen moet zo snel mogelijk het pand verlaten. Omdat het Bouwhuis pas 2 jaar bestaat zijn er nog niet veel oefeningen geweest. De tweede ontruimingsoefening heeft een paar maanden geleden plaatsgevonden.

Tot nu toe zijn beide oefeningen aangekondigde ontruimingsoefeningen geweest. Dit houdt in dat men van te voren op de hoogte is gesteld van wat er gaat gebeuren. Vaak gebeurt het dus dat medewerkers al met de jas aan staat voordat het alarm afgaat. Men moet zich dus afvragen of dit een representatieve weergave is van de werkelijkheid. Wanneer er paniek heerst en uitgangen zijn geblokkeerd zal de stress snel toeslaan en weten mensen niet meer wat ze moeten doen. Om ook maar een kleine indruk te krijgen van hoe het gaat bij een onverwachte situatie is het van belang op korte termijn een onaangekondigde oefening te doen.

Evaluatie van deze oefening zal dan ook erg belangrijk zijn aangezien er veel geleerd kan worden van zo'n dag. Vooral ook op de bovenste verdiepingen waar zich de vergaderzalen en het restaurant zich bevinden moet het verloop van het proces goed geïnventariseerd worden. Het gaat hier namelijk om bezoekers en klanten die zich op de hoogste etages bevinden en het pand niet kennen. Ook zij krijgen geen voorlichting over de veiligheid dus zal er extra goed en duidelijk moeten worden gehandeld door de bhv'er en ontruimingsmedewerker die dag. Zo kan er ook een reëel beeld gevormd worden van hoe bezoekers en klanten tijdens calamiteit reageren en opgevangen moeten worden.

Punt 15. Beschermingsmiddelen voor medewerkers op bouwlocaties

Het aanschaffen van beschermingsmiddelen voor Bouwend Nederland medewerkers, die op bouwlocaties komen. Deze zijn dan afgestemd op de maat van de persoon in kwestie.

Door verschillende interviews is bekend geworden dat medewerkers van het bouwhuis op locatie bouwterreinen moeten bezoeken. Geconstateerd is dat er geen vaste beschermingsmiddelen beschikbaar zijn voor de medewerkers.

Bouwend Nederland is een overkoepelende werkgeversorganisatie voor de bouwsector. Het komt dus regelmatig voor dat medewerkers voor werkzaamheden een bouwterrein moeten bezoeken. Wanneer men even een bezoek brengt wordt er niet vaak aan beschermmiddelen gedacht voor op het bouwterrein. Wel is dit verplicht. Normaal moet de andere partij, de aannemer, ervoor zorgen dat iedereen op het terrein veilig zijn werk kan doen. Maar het komt vaak voor dat de benodigde spullen of maten niet aanwezig zijn en mensen toch zonder beschermingsmiddelen het terrein betreden.

Het advies is in kaart te brengen welke werknemers er binnen het Bouwhuis zich vaak op bouwlocaties bevinden. Voor deze medewerkers kunnen dan persoonlijke beschermingsmiddelen worden aangeschaft zoals een helm, schoenen en geluidsbeschermer. Deze kunnen zij dan in de auto of op kantoor bewaren en gebruiken wanneer zij ergens heen moeten. Zo kan de werkgever in ieder geval aantonen bij een ongeval dat hij gezorgd heeft voor de benodigde beschermingsmiddelen.

Punt 16. De risico's voor de nieuw uitbestede repro

Het in kaart brengen van de nieuwe repro ruimte. Hier komen waarschijnlijk ook twee werkplekken. Belangrijk is deze mee te nemen in de RI&E.

Dit aandachtspunt is naar voren gekomen door interviews en eigen observaties. Sinds een paar maanden is er besloten de repro te gaan uit besteden. De ruimte die daar nu voor wordt gebruikt zal over worden genomen door een extern bureau. Daarnaast wordt er een klein gedeelte overgehouden om nog twee werkplekken te creëren. Hier zullen twee medewerkers van het Bouwhuis gevestigd gaan worden. Belangrijk is om tegen de tijd dat de werkplekken klaar zijn, opnieuw een meting te doen van de risico's in de ruimte. Het kan namelijk heel goed zijn dat de nieuw gevestigde repro negatieve invloeden heeft op de werknemer of zijn omgeving. Hierbij valt te denken aan temperatuur of luchtvochtigheid door de apparaten in de repro.

In ieder geval moet de RI&E jaarlijks geactualiseerd worden. Wanneer er nieuwe werkplekken komen of grote veranderingen zijn moet dit gelijk worden meegenomen. Dit geldt ook voor eventuele nieuwe huurders van de twee leegstaande etages binnen het pand. Ook daar moet, na intrek van de nieuwe huurders, een ronde worden gelopen om te constateren of hun werkzaamheden niet schadelijk kunnen zijn voor de rest van de organisatie.

De RI&E zal dus voor de nieuwe werkplekken opnieuw moeten worden nagelopen zodat de medewerkers in een veilige omgeving kunnen functioneren.

Punt 17. Veiligheid in de jaarlijkse vergaderingen

Het punt van veiligheid plaatsen op de agenda van MT en OR vergaderingen. Zo kan er continu aandacht aan worden besteed mocht dit nodig zijn.

Dit aandachtspunt is duidelijk geworden door interviews met leidinggevend en werknemers.

Eerder al beschreven in punt 1 is dat er een preventiemedewerker moet worden aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor de voortgang van de RI&E. Ook moet hij rapporteren naar de OR en de RI&E actualiseren.

Om veiligheid meer onder de aandacht te brengen zou het een mogelijkheid zijn dit punt standaard op de agenda te zetten tijdens vergaderingen. Dit kunnen bijvoorbeeld MT en OR vergaderingen zijn. Door dit te doen wordt het punt telkens onder de aandacht gebracht en zal dit niet verwateren nadat de RI&E een tijd geleden is uitgevoerd.

10.3 Conclusie regiokantoren

Bouwend Nederland heeft verspreid over het land nog vijf regiokantoren. Deze kantoren zijn gevestigd in de volgende plaatsen:

- Amsterdam
- Apeldoorn
- Den Haag
- Groningen
- Tilburg

Elk van deze vestigingen heeft een verschillend aantal medewerkers. Dit verschil ligt tussen 3 tot maximaal 7 medewerkers.

De panden waarin de regiomedewerkers gevestigd zijn, zijn van andere bedrijven. Bouwend Nederland huurt een afdeling binnen dat pand.

Wanneer we spreken over verantwoordelijkheid bij ongelukken, is het vaak moeilijk de juiste persoon of instantie aan te wijzen. Zeker wanneer het pand wordt beheerd door een ander persoon dan de werkgever.

Door middel van het brengen van een bezoek aan een van de vestigingen is duidelijk geworden dat veiligheid geen rol speelt in het dagelijkse proces. De inrichting van het kantoor is niet optimaal qua veiligheid. Ook het bewustzijn van een veilige werkomgeving is niet zoals het zou moeten zijn. Men heeft weinig tot geen kennis van het pand en de mogelijke calamiteiten die zich voor zouden kunnen doen.

Advies in deze is dan ook om voor elke vestiging een RI&E uit te voeren. Enerzijds om ervoor te zorgen dat er een volledig duidelijk beeld is van de risico's die zich bevinden binnen het pand, anderzijds om de werknemers op locatie betrokkenheid te tonen vanuit het hoofdkantoor.

Voor deze kantoren, is een vangnetregeling³⁸ van toepassing. Dit houdt in dat er gebruik kan worden gemaakt van lichtere regels wat betreft de toetsing van het instrument.

Voor elk van de vestigingen zal een plan van aanpak worden opgesteld waarin de verbeterpunten worden weergegeven. Ook kan er dan een werknemer worden aangewezen in de vestiging die verantwoordelijk zal worden voor het bijhouden van de RI&E. Het zou gemakkelijk zijn als dit een persoon is die het pand goed kent en de tijd heeft om zorgvuldig te werk te gaan.

³⁸ Zie bladzijde 15 van dit adviesrapport

11. Financiële onderbouwing

Om de financiële onderbouwing duidelijk te kunnen weergeven is er een splitsing gemaakt, tussen onderzoek- en aanbevelingskosten. Allereerst worden de kosten toegelicht die zijn gemaakt om het onderzoek mogelijk te maken. Omdat er in de meeste gevallen de baten niet in geld zijn te beschrijven wordt bij elk punt de meerwaarde ervan toegelicht.

11.1 Onderzoekskosten

Hieronder wordt een kostenplaatje weergegeven wat betreft de kosten van het onderzoek. Daarna wordt gespecificeerd wat de besparing is geweest om het onderzoek uit te besteden aan een stagiaire.

Loonkosten stagiaire

Februari	€ 300,-
Maart	€ 300,-
April	€ 300,-
Mei	<u>€ 300,-</u>

Totaal: € 1200,-

Kosten begeleiding/toetsing Arbo Unie

Tijdsbesteding :	10 uur (exclusief reistijd en BTW)
Uurtarief :	€ 141,50

10 uur x € 141,50= € 1.415,-

Reiskosten: 32,2 km retour x 3 bezoeken= 96,6 km
96,6 km x 0,19 cent= € 8,35

Reistijd: 30 min per retour x 3 bezoeken= 1,5 uur
1,5 uur x € 141,50= € 212,25

Totaal: € 1.415 + € 18,35 + € 212,25= € 1645,60

€ 1645,60 + € 312,66 (19% btw)= **€ 1958,26**

Besparing

Wanneer Bouwend Nederland het gehele onderzoek had uitbesteed aan de Arbo Unie waren daar de volgende kosten aan verbonden:

De totale kosten van het onderzoek bedragen **€ 12.962,67³⁹**.

Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

- Vragenlijst werkbeleving (via Performer): € 3.021,00
- Werkbelevingsonderzoek: € 7.872,00.
- BTW € 2069,67

(Reistijd en reiskosten zijn in de bovengenoemde prijs inbegrepen)

³⁹ Voorbeeld offerte Arbo Unie

11.1.1 Kosten-batenanalyse onderzoek

Loonkosten stagiaire	€ 1200,-
Begeleiding/ toetsingskosten	<u>€ 1958,26</u>
Totale kosten	€ 3158,26
Arbo Unie onderzoekskosten:	€ 12.962,67
Totale besparing:	€ 9804,41
(€ 12.962,67- € 3158,26)	

11.2 Aanbevelingskosten

Hieronder wordt een kostenplaatje weergegeven wat betreft de kosten van de aanbevelingen. Niet alle aanbevelingen worden hierin vernoemd aangezien deze niet allemaal gelijk tot kosten leiden. Ook in deze paragraaf zal een onderverdeling worden gemaakt. Allereerst worden de punten beschreven die door externe bedrijven zullen moeten worden aangepakt. Hierna de aandachtspunten die intern kunnen worden opgelost.

11.2.1 Externe kosten⁴⁰

Werkdrukonderzoek (gebaseerd op 52 uur)	€ 6.000,-
Werkplekonderzoek (158 mw x 30 min= 79 uur x € 105,50)	€ 8334,50
Luchtvochtigheidonderzoek (€ 141,50 x 8 uur)	€ 1132,-
Het interne alarmnummer	€ 160,-
Stickers (160 stickers x € 1,-)	
Bestelkosten	€ 5,-
Leveringskosten	€ 25,-
Introductieboekje nieuwe medewerkers	
Introductieboekjes (50 boekjes x € 10)	€ 500,-
Bestelkosten	€ 10,-
Leveringskosten	€ 25,-
De werkatmosfeer	
Voorlichtingsfolder (160 x euro 0,75)	€ 120,-
Bestelkosten	€ 5
Leveringskosten	<u>€ 25</u>
Vaste kosten	€ 16.341,50
Vertrouwenspersoon	
- Begeleiding bij opstellen beleid	€ 100,- per uur
o Beleid ongewenst gedrag medewerkers	
o Beleid agressieve klanten	
- Bezoek per uur (excl reiskosten/ btw)	€ 90,-
PAGO	
- beeldschermtest	<u>€ 25,- p.p</u>
Variabele kosten	€ 215,-

⁴⁰ Bron: offertes externen

11.2.2 Interne kosten

Het betreft hier allemaal variabele kosten aangezien niet van te voren vast te stellen is hoeveel uur of hoeveel middelen er nodig zijn.

Preventiemedewerker	
- Cursus	€ 500,-
- Uurloon	€ 80,-
Opstellen klachtenregeling klanten	
- Uurloon	€ 80,-
Intern vertrouwenspersoon	
- Cursus	€ 500,-
- Uurloon	€ 80,-
Persoonlijke beschermingsmiddelen	
Gehoorbescherming	€ 30,-
Schoenen	€ 100,-
Helm	<u>€ 25,-</u>
Totale variabele kosten	€ 1395,-

11.2.3 Kosten-batenanalyse aanbevelingen

Totale vaste kosten	€ 16.341,50
Totale variabele kosten	€ 1.610,-

Zoals al eerder vermeld is het hier moeilijk de baten in geld uit te drukken. Alle bovenstaande maatregelen worden aanbevolen om de veiligheid en gezondheid van de medewerker te bevorderen. Wel kan er verwezen worden naar economische verzuimkosten, die in 2007 € 312.508,54 bedroegen. Wanneer Bouwend Nederland door de bovenstaande aanbevelingen het verzuim omlaag kan brengen kan er mogelijk bespaard worden op de verzuimkosten.

Hieronder wordt een voorbeeld berekend met als uitgangspunt een daling van 0,5% van het verzuim. Dit zal het volgende besparen:

€ 312.508,54	€ 278.760,32
4,63%	4,13%

Wanneer we de bovenstaande besparing verrekenen met de kosten, (hierbij alleen gerekend met vaste kosten) van de aanbevelingen, komt hier het volgende bedrag uit:

$$€ 33.748,22 - € 16.341,50 = \mathbf{€ 17.406,72}$$

12. Implementatieplan

12.1 Overzicht prioriteiten

In dit hoofdstuk zal een actieplan worden beschreven voor de, in het plan van aanpak benoemde, maatregelen. Deze maatregelen zijn geprioriteerd door middel van de risicoklasse. Hieronder staat een schema weergegeven waarin bij elk verbeterpunt een prioriteit is aangegeven.

Aandachtspunten	Prioriteit
Punt 1. Preventiemedewerker	2
Punt 2. De werkdruk	1
Punt 3. Beleid voor agressieve klanten	2
Punt 4. Klachtenregeling voor klanten	2
Punt 5. Beleid voor ongewenst gedrag van medewerkers	3
Punt 6. Het interne alarmnummer	2
Punt 7. Inrichting werkplekken	2
Punt 8. De werkatmosfeer	2
Punt 9. Printers	1
Punt 10. Vertrouwenspersoon	3
Punt 11. PAGO/ PMO (periodiek arbeidgezondheidsonderzoek)	3
Punt 12. De luchtvochtigheid	1
Punt 13. Introductieboekje/ bijeenkomst voor nieuwe medewerkers	2
Punt 14. Onaangekondigde brandoefening	2
Punt 15. Beschermingsmiddelen voor medewerkers op bouwlocaties	2
Punt 16. De risico's voor de nieuw uitbestede repro	2
Punt 17. Veiligheid in de jaarlijkse vergaderingen	3
RI&E regiokantoren	1

12.2 Indeling risicoklasse

In hoofdstuk 6 van dit adviesrapport is al beschreven hoe deze normering wordt berekend. Hieronder nogmaals de formules, inclusief een toelichting.

De risicoscore⁴¹ R wordt vervolgens berekend met de volgende formule: **R = E x B x W**

E= Effect

B= Blootstelling

W= Waarschijnlijkheid

De waarden die bij de aspecten worden gegeven kunnen worden geschat op eigen beleving, waarneming of uit de uitkomsten van de enquête. De scores van de risicoklasse lopen van 1 tot 3. Hieruit kan een prioriteitsindeling worden opgesteld. De omschrijving hierbij is als volgt:

1: Actie noodzakelijk (op korte termijn)

2: Actie gewenst (opnemen in PvA)

3: Actie overwogen (wel opnemen in PvA, evt. geen actie)

⁴¹ Zie bijlage 9

Alle punten zullen op de volgende bladzijde worden geordend op volgorde van noodzakelijk naar overwegend.

1: Actie noodzakelijk (op korte termijn)

- Punt 2. De werkdruk
- Punt 6. Het interne alarmnummer
- Punt 9. Printers
- Punt 12. De luchtvochtigheid
- RI&E regiokantoren

2: Actie gewenst (middelmatige termijn)

- Punt 1. Preventiemedewerker
- Punt 7. Inrichting werkplekken
- Punt 8. De werkatmosfeer
- Punt 11. PAGO/ PMO (periodiek arbeidgezondheidsonderzoek)
- Punt 13. Introductieboekje/bijeenkomst voor nieuwe medewerkers
- Punt 14. Onaangekondigde ontruimingsoefening
- Punt 15. Beschermingsmiddelen voor medewerkers op bouwlocaties
- Punt 16. De risico's voor de nieuw uitbestede repro

3: Actie overwegen (middellange termijn)

- Punt 3. Beleid voor agressieve klanten
- Punt 4. Klachtenregeling voor klanten
- Punt 5. Beleid voor ongewenst gedrag van medewerkers
- Punt 10. Vertrouwenspersoon
- Punt 17. Veiligheid in de jaarlijkse vergaderingen

In het vorige hoofdstuk, waarin de aanbevelingen werden gedaan, is beschreven hoe deze verbeterpunten kunnen worden aangepakt.

Een groot aantal van deze verbeterpunten zijn af te leiden uit het plan van aanpak. In het plan wordt ook een berekening gemaakt van de risicoklasse. Deze berekeningen komen niet geheel overeen met de bovenstaande indeling. Reden hiervoor is, dat bijvoorbeeld het aanstellen van een preventiemedewerker in de berekening van de risicoklasse op 3 uitkomt. Echter, dit is door de wet verplicht en het is van belang dat iemand deze taken vervult. Dit is dan ook de reden dat dit verbeterpunt onder kopje 2 is geplaatst. Dit is voor meerdere punten gebeurd. Wel zijn er een twee aantal punten, die ook vanuit de wet worden ondersteund, die onder risicoklasse 3 vallen. Deze overweging is gemaakt op basis van de uitkomsten van de onderzoeken, waaruit bleek dat dergelijke voorvallen zich nog nooit hebben voorgedaan bij het Bouwhuis. Uiteraard houdt dit niet in dat deze aandachtspunten niet belangrijk genoeg zijn. Elk punt dat bekend is geworden uit het onderzoek, is een aandachtspunt en verdiend te worden aangepakt.

12.3 Actieschema

In het volgende schema wordt per punt aangegeven wie verantwoordelijke is en voor welke deadline er een verbetering moet komen.

De aandachtspunten waar een * achter staat, zijn punten die wettelijk verplicht zijn.

Risicoklasse	Verbeterpunt	Verantwoordelijke	Deadline
1	2. Werkdruk	Unit P&O/ Leidinggevenden	3 tot 6 maanden
1	6. Intern alarmnummer 555	Unit facilitair	3 tot 6 maanden
1	9. Printers*	Unit facilitair	3 tot 6 maanden
1	12. Luchtvochtigheid	Unit facilitair	3 tot 6 maanden
1	RI&E regiokantoren*	Afdeling Middelen	3 tot 6 maanden
2	1. Preventiemedewerker*	Werkgever	6 tot 12 maanden
2	7. Werkplekinrichting	Unit facilitair	6 tot 12 maanden
2	8. Werkatmosfeer	Unit facilitair	6 tot 12 maanden
2	11. PAGO/ PMO*	Werkgever	6 tot 12 maanden
2	13. Introductieboekje	Afdeling P&O	6 tot 12 maanden
2	14. Ontruimingsoefening	BHV Team	6 tot 12 maanden
2	15. Beschermingsmiddelen	Unit facilitair	6 tot 12 maanden
2	16. Risico's repro*	Preventiemedewerker	6 tot 12 maanden
3	3. Beleid agressieve klanten*	Unit P&O	12 tot 24 maanden
3	4. Klachtregeling klanten	Unit P&O	12 tot 24 maanden
3	5. Beleid ongewenst gedrag*	Unit P&O	12 tot 24 maanden
3	10. Vertrouwenspersoon	Werkgever	12 tot 24 maanden
3	17. Vergaderingen	Werkgever	12 tot 24 maanden

Literatuuropgave

Boeken

- Muusse, C.J.: Handboek Risicomanagement. Zeist: Kerckebosch, 2006. ISBN 9067203793
- Claes, P.F.: Risicomanagement. 4^e dr. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2008. ISBN 9789001709792
- Gomez- Meijja, I. e.a.: Personeelsmanagement. 5^e dr. Pearson Education Benelux. ISBN 9789043014991
- Leeuwerink, I. & Passenier, P.J.: Glashelder over mens en werk, Kluwer. Editie 2005/2006. ISBN 9013026389
- Baarda, d., & Goede, m. De.: Basisboek methoden en technieken. 4^e dr. Groningen: Noordhoff Uitgevers. ISBN 9789020733150

Internet

www.rie.nl
www.mkb.nl
www.fnv.nl
www.vno-ncw.nl
www.arboportaal.nl
www.arbonunie.nl
www.prisma-arbozorg.nl
www.arbobondgenoten.nl
www.arbo.mkb.nl/rie
www.bouwendnederland.nl
www.evo.nl
<https://blackboard.hhs.nl>

Overige bronnen

- FMH, Les IV Riskmanagement, Euroforum, Amersfoort, editie 12, 2005
- Pouw, P. & Diermen, O., Risicomanagement en Facility Management, Haagse Hogeschool, Den Haag, Code 2344
- Vakblad ARBO, nummer 3, 2008, Kluwer, ISSN 1571-4152
- Handleiding voor brancheorganisaties, Arbo platform Nederland
- Arbeidsvoorwaarden reglement Bouwend Nederland B.V.
- RIE rapportage Evo
- RIE rapportage VNO-NCW
- Offertes aangeleverd door Arbo Unie

Begrippenlijst

- RI&E= Risico inventarisatie en evaluatie
- ARBOdienst= Arbeidsomstandighedendienst
- AI bladen= Arbeidsinspectiebladen
- AVBB= Algemeen Verbond van het Bouwbedrijf
- BouwNed= Bouwend Nederland B.V.
- VIANED= Verenigde infrastructuur Aannemers Nederland
- Bolegbo-vok= Vereniging voor Boor, Kabelleg- en Buizenlegbedrijven
- VOCBetonbouw = Verenigde Oost-Indische Compagnie Betonbouw
- WRI= Werkgeversvereniging Rail Infrastructuur
- PAGO= Periodiek arbeidsgezondheidsonderzoek
- PMO= Periodiek medisch onderzoek
- MTO= Medewerkertevredenheidsonderzoek