

De Arbowet: twee praktijkvoorbeelden

Steeds meer facility managers en medewerkers ondervinden hinder van het feit dat zij slechts over matige kennis beschikken ten aanzien van de Arbowet. Dit terwijl deze wet toch bedoeld is hen te ondersteunen om de arbeidsomstandigheden op kantoor goed uit te voeren. Dit artikel maakt van een de facilitaire medewerkers nog geen arbodeskundigen, maar geven hen wel meer inzicht en praktische tips.

Leo A.M. Hooijmans¹



16

FACTO • nummer 10, 1998

¹ Leo Hooijmans van Galileo & Partners is kenniswerker op het gebied van de kantoorindeling en -uitrusting. De opleidingen die hij samen met Maarten van 't Hof geeft en zijn advieswerk hebben met name betrekking op bouwplanning en oppervlakteberekening, archivering en registratieplanning (be-waarkunde), arbo en ergonomie in het kantoor, meubelplanning en -selectie, elektronisch tekenen en inventarisbeheer. Binnen de vereniging FMN (Facility Management Nederland) faciliteert hij de Regiocommissie Zuid-Holland en was hij lid van de Onderwijscommissie. Hij is vakdocent voor enkele brancheorganisaties. Naast het lidmaatschap van de FMN is hij ook lid van de NVBA (Nederlandse Vereniging van BedrijfsArchivariaten). Hij maakt zich dan ook sterk voor een bijna papierloos kantoor.

Overbodig', 'mistig', 'onduidelijk' en 'complex', dat zijn de kreten die in discussies, seminars, symposia en de wandelingen vaak te horen zijn als het over de Arbowet gaat. Bovendien zorgen *misverstanden* voor *miststanden*.

'Mistig', 'onduidelijk' en 'complex' zijn woorden die door twee verschillende partijen ingebracht worden. De ene partij stelt dat de Arbowet zo simpel van opzet is. Via het *Arbeidsomstandighedenbesluit* (1 juli 1997) en de AI-bladen uitgegeven door de Sdu, waarin weer wordt verwezen naar de NEN-normen van het Nederlands Normalisatie Instituut, moet er een toelichting worden gegeven. Hierdoor wordt de Arbowet gecompliceerder dan misschien is voorzien. De andere partij stelt dat de interesse van het volk voor de Arbowet zeer laag is. Men neemt niet de moeite om zich er in te verdiepen. Bovendien worden gevaren op kantoor niet zo zwaar opgevat als in de industrie. Het gevaarlijke van slechte arbeidsomstandigheden op kantoor is echter dat ze niet zo zichtbaar zijn, maar als ze zichtbaar worden, ze meestal onomkeerbaar zijn. Denk maar aan RSI (spierletsel door repeterende handelingen).

De Arbowet zou eigenlijk overbodig moeten zijn als men kijkt naar het peil van onze hedendaagse beschaving en de stand van onze technologie.

Waarom is er een Arbowet?

Desmond Morris, de mensenkenner bij uitstek (wetenschapper en auteur van 'de aangeklede aap'), heeft daarop een eenvoudig antwoord. De mens is het enige wezen op aarde dat 'gestoord' is. 'Prettig gestoord' is wel aardig, maar de mate waarin de mensheid zich laat gelden in moorddadig gedrag laat niets aan onduidelijkheid over. Regelmatig zien we op het tv-journaal dat groepen mensen elkaar afmaken. Soms niet verder

van ons dan een paar uur vliegen.

Dichterbij hebben we te maken met een groter wordende criminaliteit. Ook hier gaat het om macht en/of geld. Of alleen maar om waanzin. Kijk naar het rijgedrag van sommige automobilisten. Bovenstaande constatering is echter vrij algemeen van aard. Wat heeft een facility manager daar nu mee te maken? Wat kan er nu misgaan op kantoor.

Hieronder volgen twee praktijkvoorbeelden waaruit men zou kunnen concluderen dat geld en/of waanzin ook in de Nederlandse kantoren anno 1998 nog steeds een rol spelen.

Praktijkvoorbeeld 1:

Door een uitgeverij is een callcenter neergezet. Het doel van het centrum was om telefonisch een steunpunt te zijn voor allerhande juridische, fiscale, administratieve en pensioenvragen. Ondergetekende zou, zo mogelijk op parttimebasis, arbovragen kunnen gaan beantwoorden. De kennismakingsgesprekken waren gehaast, maar niet onaardig. De kennismaking met het callcenter daarentegen was fataal voor een verdere samenwerking. Ik verklaar mij nader.

In een ruimte waarin de Arbo-regelgeving toestaat om niet meer dan drie medewerkers te plaatsen stonden twaalf werkstations geïnstalleerd met opgewarmde PC's. Drie van de PC's stonden goed ten opzichte van het daglicht. Negen stonden verkeerd. De beeldschermen stonden op houten woonkamertafel, enzovoorts, enzovoorts. De abonnementen voor de dienst waren net gestart, dus de medewerkers werden nog nauwelijks van buitenaf gebeld. Hun taak was om bekendheid te geven aan de dienst en er werden potentiële abonnees gebeld om ze warm te maken voor de telefonische dienst. Dat ging als volgt: De medewerker logde in met zijn identificatienummer. De programmatuur nam daarna het initiatief over om een poten-

tiële abonnee te bellen. Op het scherm verscheen '4,3,2,1' en het systeem belde uit het adressenbestand. Hierna moest de medewerker de gebelde (voor hem onbekende) persoon proberen een probleem los te praten, welke in het gesprek zo mogelijk zou worden opgelost. In het beeldscherm verscheen iedere 5 minuten een signaal om aan te geven hoe lang de medewerker het gesprek voerde. Ieder gesprek werd opgenomen of zelfs *live* gevolgd. Een 'zinnig' gesprek mocht iets langer duren. Als een gesprek werd beëindigd, kwam weer de aftelling '4,3,2,1' en ging het volgende telefoongesprek van start. Ieder pauze werd geklokt. Iedere week werden er één of meerdere functioneringsgesprekken gevoerd met de medewerkers van het callcenter.

De aandeelhouders van het 'callcenter voor advieswerk' waren onder andere een bank, een telecomleverancier, een PC-leverancier, een printerleverancier en een bedrijf dat nota bene pensioenadviezen geeft. Het moge duidelijk zijn dat de meeste van de medewerkers van het callcenter hun pensioen daar niet zullen halen....

Praktijkvoorbeeld 2:

Een fabrikant met een productie en een verkoopkantoor is bezig zijn verschillende productielocaties, de distributie en het kantoor op één locatie onder te brengen. Tijdens de bouw kregen de directeur/eigenaar en de bouwer een conflict. De productie- en distributieruimten konden uiteindelijk betrokken worden, maar het kantoor werd door de aannemer niet afgebouwd. Omdat de oude locaties voor een afgesproken datum verlaten moesten zijn, werd het administratief personeel en het verkoopteam 'tijdelijk' bij een productie-team ondergebracht. Terwijl de zaagmachine zaagt, de

boormachine boort en de lakspuiter lakt, moesten de administratieve en verkoopwerkzaamheden plaatsvinden. De vooraf beloofde 'korte' duur van deze ongezonde werksituatie gold eerst voor enkele weken, daarna voor maanden en daarna voor onbepaalde tijd. De ongewenste situatie werd instandgehouden door de voortdurende strijd tussen de directeur/eigenaar en de aannemer. Er werden onvoldoende beschermende maatregelen genomen. Het ziekteverzuim ging omhoog en het personeelsverloop ook.

Het is ruim 60 jaar geleden dat de Veiligheidswet (1934), de voorloper van de Arbowet, van start is gegaan. In het algemeen waren de arbeids-

omstandigheden toen slechter. Toch begrepen zelfs vóór die tijd enkele mensen dat betere arbeidsomstandigheden een bedrijf voordeel kun-

nen brengen (een goed voorbeeld in dit verband was de nieuwbouw van de Van Nelle-fabriek in Rotterdam circa in 1920).

Op deze plaats zal Leo A.M. Hooijmans van Galileo & Partners te Noordwijk een serie artikelen publiceren over de relevantie van de Arbowet voor de facilitaire dienst. Hij zal dit doen aan de hand van praktijkvoorbeelden. In de komende arbo-artikelen zal hij trachten om meer inzicht te geven in de dagelijkse problemen en oplossingen in het kader van de Arbowet. Hij zal zich hierbij beperken tot de facilitaire diensten binnen kantoren. Het wordt geen complete cursus Arbobeheer. Laat dat duidelijk zijn. Een volledige cursus werkt

volgens hem pas bij tweerichtingsverkeer tussen docent en cursist. Er gaat niets boven praktijkgerichte oefeningen en een directe discussie. De opzet van de artikelen is meer bedoeld als een praktische handreiking voor een ieder die op de facilitaire afdeling meer inzicht in de Arbowet kan gebruiken. Het resultaat moet een plezierige werksfeer zijn voor de medewerkers, die gepaard gaat met een hogere productiviteit en/of lagere kosten voor het bedrijf.