



BUREAU BARTELS B.V.

RESEARCH | CONSULTANCY | MANAGEMENT

Stationsplein 69
3818 LE Amersfoort
Postbus 318
3800 AH Amersfoort
Telefoon (033) 479 20 20
Fax (033) 479 20 21
E-mail info@brtls.nl
Internet www.bureaubartels.nl

**EVALUATIE NIEUWE INSTRUMENTEN
ARBOCATALOGUS PROFIJT VAN ARBOBELEID**

Eindrapport

**Uitgebracht op verzoek van
de Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg (StAG)**

Amersfoort, 5 oktober 2011

VOORWOORD

In opdracht van de Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg (StAG) heeft Bureau Bartels in de periode tussen maart en september 2011 een evaluatie uitgevoerd van de nieuwe instrumenten van de arbocatalogus Profijt van Arbobeleid. Van de uitkomsten van deze evaluatie wordt in deze rapportage verslag gedaan.

Op deze plaats willen we de personen bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan het onderzoek. In de eerste plaats bedanken we de sleutelpersonen en de leden van de implementatienetwerken die we in de eerste fase van het onderzoek gesproken hebben. Daarnaast gaat onze dank uit naar de centrale en decentrale arbocoördinatoren, de OR-leden en de werknemers van organisaties in de gehandicaptenzorg die hun medewerking aan het onderzoek hebben verleend. Tevens bedanken we mevrouw J. den Engelsman (Nu'91), de heer W. van der Hoorn (Abvakabo FNV) en de heer A. Mellema (CNV Publieke Zaaak) voor hun hulp bij het verzenden van de vragenlijsten richting de werknemers. Tot slot bedanken we de leden van de begeleidingscommissie – de heer A. Bertijn (VGN) en mevrouw I. van der Wal (Abvakabo FNV) – voor de prettige samenwerking en het deskundig advies.

We hopen dat de inhoud van dit rapport de opdrachtgever voldoende inzichten geeft voor de verdere implementatie van de nieuwe instrumenten van de arbocatalogus.

Bureau Bartels B.V.
Amersfoort

INHOUD

VOORWOORD

INHOUD

SAMENVATTING

i

1.	INLEIDING	1
	1.1 Aanleiding	1
	1.2 Doelstelling en aanpak evaluatie	2
	1.3 Steekproeftrekking en respons	4
	1.4 Leeswijzer	6
2.	ARBOCATALOGUS EN NIEUWE INSTRUMENTEN	7
	2.1 Inleiding	7
	2.2 Nieuwe instrumenten Arbocatalogus	7
	2.3 Bekendheid en gebruik arbocatalogus	10
	2.4 Bekendheid uitbreiding met nieuwe instrumenten	14
3.	FYSIEKE BELASTING	17
	3.1 Inleiding	17
	3.2 Belang van het thema fysieke belasting	17
	3.3 Bekendheid en gebruik nieuwe instrumenten	18
	3.4 Resultaten en effecten	22
4.	AGRESSIE EN GEWELD	25
	4.1 Inleiding	25
	4.2 Belang van het thema agressie en geweld	25
	4.3 Bekendheid en gebruik handreiking	28
	4.4 Resultaten en effecten	30
5.	BIOLOGISCHE AGENTIA	31
	5.1 Inleiding	31
	5.2 Belang van het thema biologische agentia	31
	5.3 Bekendheid en gebruik nieuwe instrument	33
	5.4 Resultaten en effecten	37
6.	BHV	39
	6.1 Inleiding	39
	6.2 Bekendheid en gebruik nieuwe instrumenten	39
	6.3 Resultaten en effecten	41

7.	WERKDRUK EN WERKPLEZIER	43
	7.1 Inleiding	43
	7.2 Belang van het thema werkdruk en werkplezier	43
	7.3 Bekendheid en gebruik nieuwe instrumenten	45
	7.4 Resultaten en effecten	48
8	SAMENVATTENDE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	51
	8.1 Inleiding	51
	8.2 Samenvattende conclusies	51
	8.3 Aanbevelingen	53
BIJLAGE I	GERAAGDPLEEGDE PERSONEN	57

SAMENVATTING

Inleiding

De sociale partners in de gehandicaptenzorg – verenigd in de Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg (StAG) – hebben enkele jaren geleden een arbocatalogus opgesteld. In de arbocatalogus hebben de sociale partners afspraken gemaakt over maatregelen en voorzieningen waarmee voldaan kan worden aan de doelvoorschriften die de Arboret stelt. De Arbeidsinspectie gebruikt de goedgekeurde arbocatalogus als referentiekader voor de handhaving van de Arboretgeving in de betreffende sectoren.

Deze arbocatalogus – met de naam Profijt van Arboreleid – is in 2008 goedgekeurd en bevat instrumenten, methodieken en goede praktijken voor de arboretico's fysieke belasting en agressie en geweld. In 2009 is de StAG in het kader van de onderhoudsagenda gestart met een 'tweede fase', waarbij er – in nauwe samenspraak met de instellingen uit de sector zelf – nieuwe instrumenten zijn ontwikkeld. Naast de oorspronkelijke arbothema's is ook een aantal nieuwe thema's toegevoegd, namelijk bedrijfshulpverlening (BHV), biologische agentia en werkdruk en werkplezier. Deze nieuwe instrumenten zijn in 2010 reeds beschikbaar gesteld aan de werkgevers en werknemers in de sector, maar vormen nog geen officieel onderdeel van de arbocatalogus. Om een onderbouwd besluit te nemen over het al dan niet laten erkennen van de nieuwe instrumenten (en dus opname in de arbocatalogus), bestond er bij de StAG behoefte aan een externe evaluatie. Deze evaluatie is tussen maart en september 2011 uitgevoerd door Bureau Bartels.

Doelstelling en aanpak van het onderzoek

De centrale doelstelling van de evaluatie was als volgt geformuleerd:

Wat is de bekendheid van de nieuwe instrumenten onder de doelgroepen, in hoeverre worden de instrumenten inmiddels ook al in de praktijk gebruikt, welke resultaten worden daarmee geboekt en wat zijn belangrijke leerervaringen voor de toekomst?

Het onderzoek is gestart met het raadplegen van een aantal personen die vanuit de StAG, de instrumentenontwikkelaars en de implementatienetwerken betrokken zijn geweest bij de ontwikkeling van het nieuwe instrumentarium. De kern van het onderzoek heeft echter bestaan uit het raadplegen van doelgroepen op verschillende niveaus binnen gehandicaptenzorginstellingen voor wie de instrumenten zijn bedoeld. Het gaat daarbij om telefonische interviews met 75 arbocoördinatoren op centraal niveau in de organisaties, 45 arbocoördinatoren op decentraal niveau, 30 leden van de OR/PVT en een schriftelijke raadpleging van 325 werknemers en leidinggevenden. De uitkomsten van deze raadpleging zijn geanalyseerd en vastgelegd in een rapportage.

Bekendheid en gebruik arbocatalogus

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat de bekendheid van de arbocatalogus Profijt van Arboreleid groot is. Een ruime meerderheid van zowel de geraadpleegde centrale arbocoördinatoren (92%), de decentrale arbocoördinatoren (70%) als de OR-leden (80%) weet van het bestaan van dit instrument. Alleen onder werknemers in de

sector blijft de bekendheid sterk achter (24%). De meeste (de)centrale arbocoördinatoren die de arbocatalogus kennen maken ook wel eens gebruik van de website. Bij de centrale arbocoördinatoren is er veelal sprake van (zeer) regelmatig gebruik van de website. De decentrale arbocoördinatoren hebben de site het afgelopen jaar meestal maar één of enkele keren bezocht. Het gebruik onder de OR-leden en de werknemers die de site kennen is beperkt.

De arbocatalogus heeft vooral een naslagfunctie, maar wordt ook voor andere doeleinden gebruikt, zoals voor het opdoen van kennis, het downloaden van instrumenten en – in iets mindere mate – als ondersteuning bij het vormgeven van beleid. De belangstelling van de verschillende groepen gebruikers gaat vooral uit naar de bestaande thema's (fysieke belasting en agressie en geweld). Dit blijven belangrijke arbeidsrisico's die in veel instellingen spelen. Een andere reden waarom de 'nieuwe' thema's nog wat minder leven bij de gebruikers is dat organisaties binnen hun arbobeleid niet alle thema's tegelijk kunnen behandelen. Ze worden één voor één opgepakt. Pas wanneer de zaken rondom één thema goed georganiseerd zijn, wordt een volgend thema onder handen genomen.

Bekendheid nieuwe instrumenten

Het onderzoek laat zien dat de nieuwe instrumenten van de arbocatalogus nog niet breed geland zijn in de sector. Van de centrale arbocoördinatoren is ruim driekwart (77%) op de hoogte dat er vanuit de arbocatalogus nieuwe instrumenten zijn ontwikkeld, maar bij de decentrale arbocoördinatoren (39%) en de OR-leden (14%) is die bekendheid duidelijk minder groot. Dit verschil in bekendheid wordt veroorzaakt door het feit dat de informatievoorziening over de instrumenten uitsluitend gericht was op de centrale arbocoördinatoren. Bovendien gaan de centrale arbocoördinatoren ook vaak zelf op zoek naar informatie op dit terrein. Bij de decentrale arbocoördinatoren en OR-leden heeft een duidelijke informatievoorziening ontbroken. Daarnaast geldt dat deze groepen veelal niet zelf actief op zoek gaan naar informatie op de website van de arbocatalogus.

Ondanks het feit dat de centrale arbocoördinatoren wel van informatie over de nieuwe instrumenten zijn voorzien, is een deel van hen van mening dat de informatievoorziening onvoldoende actief is geweest. De informatie moest vooral zelf gevonden worden en werd niet actief en regelmatig aangeboden. Daar was wel behoefte aan.

De bekendheid van de verschillende nieuwe instrumenten verschilt erg per thema. Die bekendheid is het grootst bij de instrumenten die vanuit de nieuwe thema's worden aangeboden. Dit kan erop wijzen dat de behoefte aan nieuwe informatie en instrumenten op de bestaande thema's (fysieke belasting en agressie en geweld) beperkt is. Daarnaast zal – bij agressie en geweld – meespelen dat de handreiking niet goed wordt herkend als nieuw instrument.

Bij de nieuwe instrumenten (op alle thema's) is steeds hetzelfde, eerder geschetste beeld zichtbaar, namelijk dat de bekendheid het grootst is bij centrale arbocoördinatoren en minder wordt bij de andere geledingen (decentrale arbocoördinatoren, OR-leden en werknemers). Dit komt omdat de informatie en instrumenten op centraal niveau

binnenkomen en vervolgens moet worden uitgezet binnen de organisatie. Deze 'diffusie' vindt niet plaats op een eenduidige en duidelijk gestructureerde manier, maar verschilt sterk per organisatie. Over het algemeen geldt dat het doorspelen van informatie niet altijd gebeurt, ook niet naar alle geledingen gebeurt en meestal erg versnipperd is. Dit komt mede doordat de taken en verantwoordelijkheden op het gebied van arbo op decentraal niveau vaak erg versnipperd zijn. De kennis over arbothema's is op decentraal niveau niet gebundeld bij één persoon, maar verdeeld over arboprofessionals die zich elk met één arbothema bezig houden.

De bekendheid van de instrumenten bij de andere geledingen dan de centrale arbocoördinatoren is ook lager omdat deze groepen arbo niet als hoofdtaak hebben. Ze houden zich meestal vooral bezig met het primaire proces en hebben/nemen niet de tijd om actief informatie te zoeken over de arbothema's.

Gebruik van de nieuwe instrumenten

Ondanks de soms erg beperkte bekendheid van de instrumenten bij bepaalde doelgroepen, blijkt uit het onderzoek dat het gebruik van de instrumenten (wanneer ze bekend zijn) wel vaak groot is. Dit geldt wederom vooral voor de instrumenten op de drie nieuwe thema's. Zo loopt het aandeel 'gebruikers' bij de instrumenten voor het thema werkdruk en werkplezier op tot 73% en bij de BHV-instrumenten zelfs tot 80%.

Een nadere analyse van het gebruik van de instrumenten maakt duidelijk dat de instrumenten van de oude arbothema's vrijwel uitsluitend 'actief' worden gebruikt. Dat wil zeggen dat ze worden ingezet ten behoeve van de ontwikkeling van beleid en beleidsinstrumenten en de praktische advisering richting werknemers en leiding gevenden. De instrumenten van de nieuwe thema's worden daarentegen in sterkere mate gebruikt als informatiebron of voor het vergroten van de kennis. Dit gebruik kan als meer 'passief' worden bestempeld. Dit onderscheid is waarschijnlijk mede te verklaren door verschillen in 'levensfase' waarin het beleid rond de verschillende thema's verkeert. Over de oude thema's zullen de organisaties inmiddels veel kennis en deskundigheid hebben opgebouwd. Er is wat betreft die oude thema's nu vooral behoefte aan instrumenten om de kennis concreet toe te passen en te vertalen naar (beleid op) de werkvloer. De kennis en deskundigheid met betrekking tot nieuwe thema's moet veelal nog worden opgebouwd.

De gebruikers van de instrumenten zijn over het algemeen redelijk goed te spreken over zowel de inhoud, de gebruikswaarde als de meerwaarde van de instrumenten. Dit geldt voor de (de)centrale arbocoördinatoren, maar ook voor de geraadpleegde werknemers. Er zijn wat hen betreft geen aanleidingen om aanpassingen of verbeteringen door te voeren bij (één van) de instrumenten. Ze vinden het ook goed dat de instrumenten uitsluitend digitaal worden aangeboden. Er is geen behoefte aan het beschikbaar komen van papieren versies van de instrumenten.

Een deel van de respondenten die de instrumenten kennen heeft de instrumenten nog niet gebruikt. Een van de belangrijkste redenen daarvoor is dat ze er nog niet aan toe zijn gekomen om de instrumenten te gebruiken. Ze hebben nog geen tijd gehad of hebben

het betreffende arbothema nog niet actief op de agenda staan (omdat ze arbothema's één voor één oppakken). Daarnaast speelt mee dat niet alle respondenten behoefte hebben aan de instrumenten, omdat ze al over voldoende kennis, informatie en instrumenten op dat punt beschikken.

Effecten van het gebruik van de nieuwe instrumenten

De gemeten effecten en resultaten naar aanleiding van het gebruik van de instrumenten zijn tot op heden beperkt. Dit komt onder meer omdat de instrumenten pas recentelijk en door een beperkt deel van de doelgroepen zijn opgepakt en vaak nog niet actief zijn gebruikt (voor bijvoorbeeld beleidsontwikkeling of advisering van medewerkers). Het is dus nog te vroeg om effecten te kunnen meten. Bovendien zal het gebruik van bepaalde instrumenten niet direct herleidbaar tot meetbare effecten leiden (bijvoorbeeld om ze als één van de informatiebronnen worden gebruikt, naast andere bronnen/instrumenten).

Toch zijn al wel effecten gemeten, bijvoorbeeld in de vorm van een versterking van het bewustzijn omtrent bepaalde thema's bij centrale arbocoördinatoren zelf en een groei van de beleidsmatige aandacht voor een thema als biologische agentia. Bij een aantal thema's worden zeker ook naar de toekomst toe positieve effecten van de instrumenten verwacht, zoals een versterking van de BHV-organisatie en een daling van het verzuim van medewerkers als gevolg van werkdruk.

Aanbevelingen

Op grond van het voorgaande hebben we een aantal aanbevelingen gedaan, die de opdrachtgever kan meenemen in de verdere besluitvorming omtrent de nieuwe instrumenten.

Aanbevelingen

1. Overweeg een veel actievere en gerichte communicatie over de nieuwe instrumenten van de arbocatalogus.
 2. Richt de communicatie niet alleen op de centrale arbocoördinatoren als doelgroep, maar onderscheid verschillende groepen gebruikers per thema.
 3. Als ook individuele werknemers als directe doelgroep worden gezien, dan is het zinvol om te komen tot een light versie van de website speciaal voor deze doelgroep en zorg te dragen voor een brede bekendheid.
 4. Het is niet nodig om de nieuwe instrumenten in papieren vorm beschikbaar te stellen.
 5. Draag zorg voor een betere profilering van de handreiking agressie in ambulante werksituaties.
 6. Maak beter herkenbaar welke ondersteunende rol de nieuwe instrumenten kunnen spelen bij de interactie tussen de OR/PVT en de werkgever.
-

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

In 2007 is de herziene Arbeidsomstandighedenwet in werking getreden. Eén van de uitgangspunten van de herziene wet is dat de verantwoordelijkheid voor goede arbeidsomstandigheden en gezond werken in toenemende mate bij de sociale partners is neergelegd. Met het vervaardigen van zogenaamde '**arbocatalogi**' kunnen de sociale partners invulling geven aan die grotere verantwoordelijkheid. Dit instrument geeft hen de mogelijkheden om zelf tot de invulling van 'middelbepalingen' te komen. In de arbocatalogus maken de sociale partners namelijk afspraken over maatregelen en voorzieningen waarmee voldaan kan worden aan de doelvoorschriften die de Arboret stelt. De Arbeidsinspectie gebruikt de goedgekeurde arbocatalogi als referentiekader voor de handhaving van de Arboretgeving in de betreffende sectoren.

De sociale partners in de **gehandicaptenzorg** – verenigd in de Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg (StAG) – hebben enkele jaren geleden een arbocatalogus opgesteld. Deze arbocatalogus – met de naam **Profijt van Arbobeleid** – is in 2008 goedgekeurd. In (het erkende deel van) deze arbocatalogus staan instrumenten, methodieken en goede praktijken voor een aantal arborisico's. Het gaat daarbij om de thema's: fysieke belasting en agressie en geweld.

Een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle arbocatalogus is dat deze actueel is en aansluit bij nieuwe ontwikkelingen en bij de (veranderende) ondersteuningsbehoeften van werkgever en werknemers in de sector. Vandaar dat de sociale partners in de gehandicaptenzorg in 2009 in het kader van de onderhoudsagenda gestart zijn met een 'tweede fase'. Dit houdt in dat er – in nauwe samenspraak met de instellingen uit de sector zelf – **nieuwe instrumenten** zijn ontwikkeld. Naast de oorspronkelijke arbothema's is ook een aantal nieuwe thema's toegevoegd, namelijk bedrijfshulpverlening (BHV), biologische agentia en werkdruk en werkplezier.

Hoewel deze nieuwe instrumenten in 2010 reeds beschikbaar zijn gesteld aan de werkgevers en werknemers in de sector, vormen ze nog geen officieel onderdeel van de arbocatalogus. Om een onderbouwd besluit te nemen over het al dan niet laten erkennen van de nieuwe instrumenten (en dus opname in de arbocatalogus), bestond er bij de StAG behoefte aan een **externe evaluatie**. Met deze evaluatie werd beoogd om zicht te krijgen op de bekendheid en het gebruik van de nieuwe instrumenten, de toepasbaarheid in de praktijk en de resultaten die met het gebruik van de instrumenten worden geboekt. Bureau Bartels heeft deze evaluatie uitgevoerd in de periode maart tot en met september 2011. Over de uitkomsten van de evaluatie wordt in dit rapport verslag gedaan.

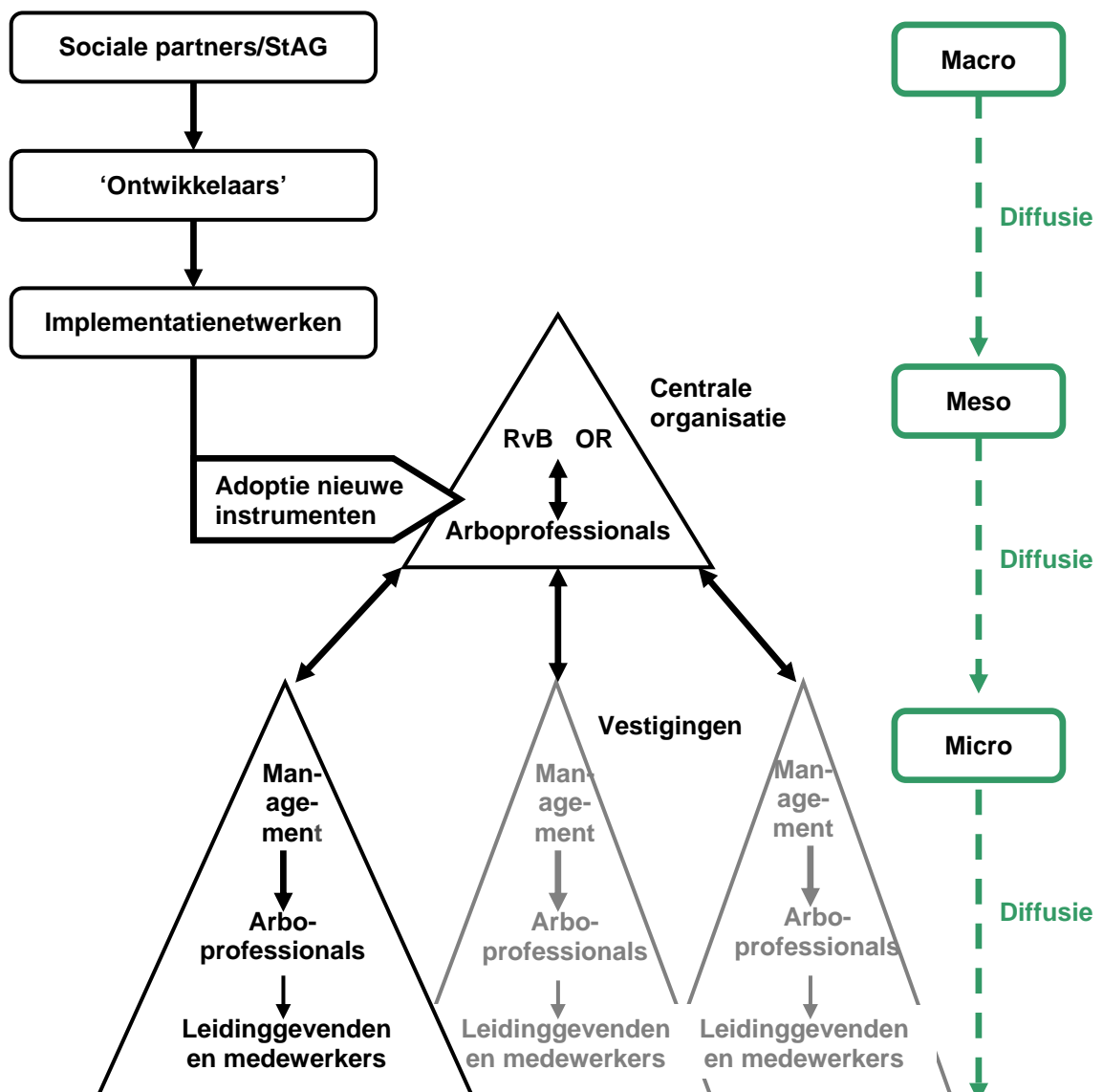
1.2 Doelstelling en aanpak evaluatie

De centrale doelstelling die ten grondslag lag aan de opdracht was als volgt geformuleerd:

Wat is de bekendheid van de nieuwe instrumenten onder de doelgroepen, in hoeverre worden de instrumenten inmiddels ook al in de praktijk gebruikt, welke resultaten worden daarmee geboekt en wat zijn belangrijke leerervaringen voor de toekomst?

De bekendheid, het gebruik en de geboekte resultaten bepalen gezamenlijk de effectiviteit van het nieuwe instrumentarium. Om inzicht te krijgen in deze effectiviteit is het belangrijk om aansluiting te vinden bij de wijze waarop de nieuwe instrumenten 'landen' bij de organisaties in de gehandicaptenzorg. Op basis daarvan kan namelijk bepaald worden welke doelgroepen moeten worden geraadpleegd. Bij de keuze van de doelgroepen hebben we ons in dit onderzoek laten leiden door het zogenoemde diffusiemodel.

Schema 1 Diffusie van instrumenten binnen de gehandicaptenzorg



Uit schema 1 blijkt dat we een drietal niveaus onderscheiden waarlangs de nieuwe instrumenten hun weg vinden naar – en binnen – de instellingen in de gehandicaptenzorg.

Op **macroniveau** zijn drie verschillende typen partijen betrokken bij de ontwikkeling en verspreiding van de nieuwe instrumenten. Dit zijn allereerst de **sociale partners** – verenigd in de StAG – die opdracht hebben gegeven voor het ontwikkelen en beschikbaar stellen van de instrumenten. Voor de feitelijke ontwikkeling van de instrumenten hebben de sociale partners een aantal bureaus als **‘ontwikkelaar’** aangesteld. Om de instrumenten goed aan te laten sluiten bij de praktijk van de gehandicaptenzorg is voor elk thema een **implementatienetwerk** ingesteld, waarin vertegenwoordigers van de instellingen zitting hadden. In de ontwikkelingsfase van de nieuwe instrumenten is bij enkele van deze instellingen geëxperimenteerd met de toepassing van de instrumenten. De ervaringen die in deze pilots zijn opgedaan zijn vervolgens gebruikt om aanpassingen in de instrumenten door te voeren.

Na definitieve ‘oplevering’ van de instrumenten verloopt het diffusieproces als volgt. De nieuwe instrumenten worden aangeboden aan het centrale niveau van de instellingen, het **‘mesoniveau’**. Op dit niveau komt de besluitvorming tot stand over het al dan niet ‘adopteren’ van nieuwe instrumenten in het arbobeleid. Daarbij spelen een drietal typen betrokkenen een belangrijke rol, namelijk de **centrale arboprofessionals** (zij beoordelen in hoeverre de instrumenten aansluiten bij de situatie en behoeften van de instelling) en de **Raden van Bestuur** (zij nemen een besluit of en hoe de nieuwe instrumenten worden opgenomen in het arbobeleid) en de **Ondernemingsraden (OR)** (als strategische overlegpartner van de Raden van Bestuur).

Bij een positief besluit over ‘adoptie’ in het arbobeleid van de instelling zullen de betreffende nieuwe instrumenten intern beschikbaar worden gesteld aan de vestigingen en locaties van de instelling. De verantwoordelijkheid voor de implementatie op dit **microniveau** ligt dan bij het **management** en de **arboprofessionals** op de betreffende vestigingen/locaties. Zij moeten de instrumenten op maat snijden voor de praktijk in hun organisatie en voor zorgdragen dat **leidinggevenden en overige medewerkers** kennis nemen van de instrumenten en er mee aan de slag gaan.

Dit diffusiemodel hebben we – zoals gezegd – gebruikt bij het bepalen van de te raadplegen doelgroepen.

Deskresearch en raadplegen sleutelpersonen

In de eerste fase van het onderzoek hebben we ons gericht op het macroniveau. We zijn gestart met het verrichten van deskresearch. Daarbij hebben we vooral de informatie en verschillende nieuwe instrumenten van Profijt van Arbobeleid bestudeerd. In de tweede plaats zijn gesprekken gevoerd met sleutelpersonen. Bij deze personen ging het om personen die vanuit de StAG/sociale partners en vanuit de ontwikkelaars betrokken zijn (geweest) bij het ontwikkelen en beschikbaar stellen van de nieuwe instrumenten. In deze fase hebben we ook enkele leden van implementatienetwerken gesproken. De namen van de geraadpleegde mensen zijn opgenomen in bijlage I. De gesprekken

hebben input geleverd voor het opstellen van de vragenlijsten die gebruikt zijn in de volgende fase van het onderzoek (veldwerk).

Veldwerk

De kern van het onderzoek bestond uit veldwerk onder een viertal doelgroepen. Het ging daarbij om twee doelgroepen op mesoniveau en twee doelgroepen op microniveau. Op mesoniveau hebben we de centrale arbocoördinatoren en OR-leden geraadpleegd. In beide gevallen heeft de raadpleging plaatsgevonden middels telefonische interviews.

Op microniveau zijn decentrale arbocoördinatoren benaderd. Bij het zoeken naar deze groep respondenten is tijdens het onderzoek gebleken dat in de meeste gehandicaptenzorginstellingen op decentraal/locatieniveau geen arboprofessionals zijn die zich breed (dat wil zeggen op alle arbothema's) met arbobeleid bezighouden, zoals in het diffusiemodel werd voorzien. Veel vaker zijn de verantwoordelijkheden op het gebied van arbo naar thema ondergebracht bij verschillende mensen. Als we het in het onderzoek hebben over de decentrale arbocoördinatoren gaat het dus vaak om mensen die kennis hebben van één specifiek arbothema. De raadpleging van deze groep respondenten heeft eveneens plaatsgevonden in de vorm van telefonische interviews.

Op microniveau zijn ook de werknemers (al of niet met een leidinggevende functie) als doelgroep betrokken in het onderzoek. De meningen en ervaringen van deze doelgroep zijn via een schriftelijke enquête verzameld.

Analyse en rapportage

De gegevens die via het bovengenoemde veldwerk zijn verzameld zijn vervolgens geanalyseerd. De uitkomsten en resultaten van de analyse zijn in deze rapportage vastgelegd.

1.3 Steekproeftrekking en respons

In het onderstaande behandelen we de respons van de verschillende groepen die zijn geraadpleegd.

Voor het onderzoek wilden we in totaal 75 centrale arbocoördinatoren raadplegen. Hiervoor hadden we vanuit de VGN een lijst gekregen met alle bij hen aangesloten organisaties in de gehandicaptenzorg. Uit de lijst met in totaal 156 organisaties hebben wij een steekproef getrokken van 94 organisaties. Dit aantal was genoeg om het streefaantal van 75 interviews te bereiken (zie responstabel 1.1). Hiermee is ongeveer 50% van de bij de VGN aangesloten gehandicaptenzorginstellingen betrokken in het onderzoek.

Tabel 1.1 Respons onder de verschillende onderzoeksgroepen

Steekproef	Centrale arbo-coördinatoren	Decentrale arbo-coördinatoren	OR/PVT	Werknemers
Bruto steekproef	94	63	61	2.000-
- Niet meer gebeld ivm behalen streefaantal	11	12	24	nvt
- Niet bereikt	0	4	6	nvt
Netto steekproef	83	47	31	2.000
- Non-respons	8	2	1	1.675
Respons absoluut	75	45	30	325
Respons relatief	90%	96%	97%	16%

De namen van decentrale arbocoördinatoren hebben via indirecte weg verkregen, namelijk via de gesprekken met de centrale arbocoördinatoren. We hebben de centrale arbocoördinatoren gevraagd welke personen zich in hun organisatie op decentraal niveau bezighouden met arbothema's. In totaal hebben via deze weg 63 namen aangedragen gekregen. De respons onder deze groep is eveneens weergegeven in tabel 1.1. Bij de cijfers moet worden opgemerkt dat het gaat om een hele heterogene groep respondenten. De verantwoordelijkheden op het gebied van arbo zijn op decentraal niveau in elke organisatie namelijk op een eigen manier geregeld. De geraadpleegde groep bestaat voor een belangrijk deel uit mensen die specifiek met één arbothema bezighouden, zoals ergocoaches, BHV-ers en preventiemedewerkers.

Op een vergelijkbare, indirecte manier als bij de decentrale arbocoördinatoren hebben we ook de namen van de te raadplegen OR-leden verkregen, namelijk via de centrale arbocoördinatoren. Het gaat hierbij vooral om OR-leden die zich binnen de OR bezighouden met arbothema's.

De werknemers zijn – zoals vermeld – geraadpleegd in de vorm van schriftelijke vragenlijsten. In de eerste instantie hebben we geprobeerd om voor de namen en adressen van werknemers gebruikt te maken van de bestanden van het pensioenfonds voor de sector Zorg en Welzijn. Dit bleek vanuit privacyoverwegingen echter niet mogelijk. Daarom hebben we vervolgens de bij de StAG betrokken vakbonden gevraagd ons op dit punt te ondersteunen. Samen met de drie vakbonden¹ met de meeste leden in de gehandicaptenzorg is bekeken hoe de steekproeftrekking en de verzending het beste opgepakt zou kunnen worden. In alle drie de gevallen is dit volledig door de vakbonden zelf uitgevoerd. Het aantal verstuurd vragenlijsten per vakbond is bepaald op basis van het percentage leden dat zij vertegenwoordigen binnen de gehandicaptenzorg en lag bij de Abvakabo FNV op 1.500, bij CNV Publieke Zaak op 300 en bij NU'91 op 200.

De vakbonden hebben ook zorggedragen voor een aankondigingsbrief richting hun leden. Vanuit Bureau Bartels hebben we gezorgd voor de aanlevering van de vragen-

¹ In nauw overleg met de opdrachtgever en de vakbond FBZ is besloten om deze vakbond niet te betrekken, dit voornamelijk vanwege de moeilijke toegankelijkheid van hun ledenbestanden.

lijsten en de antwoordenvellen. De verwerking van de teruggezonden enquêtes is ook door Bureau Bartels opgepakt.

Van de 2.000 vragenlijsten die zijn verstuurd, zijn er 325 ingevuld teruggezonden. Bij de 325 respondenten betrof het 28 leidinggevenden en 297 niet-leidinggevenden. Het aantal leidinggevenden was te laag om in de analyses nog een nader onderscheid te maken tussen leidinggevenden en overige medewerkers. De uitkomsten die in dit rapport worden gepresenteerd hebben dus betrekking op de gehele groep geënquêteerde werknemers. Daarbij willen we vooraf de nuancering maken dat het bij deze groep uitsluitend gaat om werknemers die aangesloten zijn bij de genoemde vakbonden. Niet-georganiseerde werknemers konden niet meegenomen worden in de enquête. De verwachting is bovendien dat vooral de werknemers die geïnteresseerd zijn in arbo de vragenlijst hebben ingevuld.

1.4 Leeswijzer

De rest van dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 gaan we in op de bekendheid en het gebruik van de arbocatalogus en de bekendheid met het feit dat deze is uitgebreid met nieuwe instrumenten. In de daarop volgende hoofdstukken staat steeds één arbothema uit de arbocatalogus centraal en wordt de bekendheid, het gebruik en de resultaten van de nieuwe instrumenten in beeld gebracht. Achtereenvolgens komen de volgende thema's aan bod, fysieke belasting (hoofdstuk 3), agressie en geweld (hoofdstuk 4), biologische agentia (hoofdstuk 5), BHV (hoofdstuk 6) en werkdruk en werkplezier (hoofdstuk 7). We sluiten het rapport in hoofdstuk 8 af met de samenvattende conclusies en enkele aanbevelingen voor de toekomst.

2. ARBOCATALOGUS EN NIEUWE INSTRUMENTEN

2.1 Inleiding

Een eerste voorwaarde om de nieuwe instrumenten uit Profijt van Arbobeleid bekend en gebruikt te krijgen onder de verschillende doelgroepen, is dat zij bekend zijn met de arbocatalogus zelf en met het feit dat deze catalogus niet alleen erkende instrumenten bevat maar dus ook nieuwe, nog niet erkende instrumenten. Alvorens hierop in te gaan zullen we eerst een korte toelichting geven op de nieuwe instrumenten die in deze evaluatie centraal hebben gestaan.

2.2 Nieuwe instrumenten Arbocatalogus

In aanvulling op de instrumenten die in 2008 in de Arbocatalogus Profijt van Arbobeleid zijn opgenomen zijn in de afgelopen twee jaar – in het kader van de onderhoudsagenda – nieuwe instrumenten en arbothema's aan de catalogus toegevoegd. Naast fysieke belasting en agressie en geweld zijn nu ook de thema's biologische agentia, bedrijfshulpverlening (BHV) en werkdruk en werkplezier opgenomen. Voor elk van de arbothema's wordt in deze paragraaf aangegeven welke nieuwe instrumenten zijn ontwikkeld en in de evaluatie zijn meegenomen. Wat dit laatste betreft hebben we ons – gezien de uitgebreidheid van het instrumentarium – beperkt tot een selectie van nieuwe instrumenten. Deze selectie is in nauwe samenspraak met de begeleidingscommissie gemaakt.

Fysieke belasting

De nieuwe instrumenten voor het thema fysieke belasting zijn weergegeven in schema 2.1. De genoemde instrumenten zijn door de doelgroepen te downloaden via de website www.profijtvandarbobeleid.nl. Dit geldt overigens ook voor de nieuwe instrumenten op de andere arbothema's.

Schema 2.1 Nieuwe instrumenten fysieke belasting

-
- Werkbladen 'Vitaal en gezond ouder worden'
 - Infosheets (loop, weerstand en spasmen, visueel beperkt, opstaan, aan- en uitkleden)
-

In de gehandicaptenzorg zullen oudere medewerkers – net als in andere sectoren – steeds langer moeten doorwerken. Het is daarom belangrijk dat medewerkers zolang mogelijk gezond en vitaal blijven in hun functie. Om werkgevers en werknemers op dit punt te ondersteunen zijn in het kader van Profijt van Arbobeleid **werkbladen** ontwikkeld. Deze werkbladen bieden tips hoe de gezondheid en vitaliteit behouden en bevorderd kunnen worden. Er zijn aparte werkbladen (drie stuks) met tips voor medewerkers en aparte werkbladen (vijf stuks) voor organisaties en leidinggevenden. Zij hebben immers ieder eigen verantwoordelijkheden op dit punt. In de werkbladen is aandacht voor de voor- en nadelen van het ouder worden, beleid bij fysiek zwaar werk, gezondheids- en vitaliteitsbeleid en levensfasebewust beleid.

Er zijn daarnaast **infosheets** ontwikkeld voor vijf situaties waarin medewerkers bloot (kunnen) staan aan fysiek zwaar werk. De infosheets (op A4-formaat) maken duidelijk hoe medewerkers in deze situaties kunnen handelen om fysieke belasting zoveel mogelijk te voorkomen. Het gaat om de volgende vijf situaties: het geven van loopbegeleiding, het omgaan met weerstanden en spasmen, het begeleiden van visueel beperkten, het helpen bij het opstaan en het assisteren bij het aan- en uitkleden. De infosheets kunnen door zowel individuele medewerkers als de deskundigen/leidinggevenden worden gebruikt.

Agressie en geweld

Wat het thema agressie en geweld betreft, hebben we ons beperkt tot de handreiking 'Agressie in ambulante werksituaties'. In schema 2.2 staat weergegeven uit welke componenten deze handreiking bestaat.

Schema 2.2 Nieuw instrument agressie en geweld

- Handreiking 'Agressie in ambulante werksituaties', met daarin:
 - informatie (en links naar aanvullende informatie van andere bronnen)
 - maatregelen
 - praktijkvoorbeelden
-

De ontwikkelde handreiking gaat specifiek in op ambulante werksituaties. Veel medewerkers in de gehandicaptenzorg werken bij cliënten thuis of in kleinschalige woonvormen. Het veilig werken in dergelijke situatie is een gedeelde verantwoordelijkheid van medewerker, leidinggevende en het management. Het management moet zorgen voor veiligheidsbeleid en de invulling van de juiste randvoorwaarden voor veilig werken. De leidinggevende vertaalt dit beleid naar werkafspraken en signaleert als voldoende kader ontbreekt. De ambulante begeleider is verantwoordelijk voor zijn eigen veiligheid. Dat vergt van alle groepen dat ze beschikken over de juiste kennis, houding en vaardigheden.

Daarom geeft de handreiking inzicht in de **risico's** die medewerkers in de extramurale zorg lopen en in de maatregelen die genomen kunnen worden om de risico's zoveel mogelijk te beperken. De **maatregelen** zijn voor de verschillende groepen (management, leidinggevenden, medewerkers) apart uitgewerkt. Ook biedt de handreiking – in de vorm van een dagboek – **praktijkvoorbeelden**. Naast een beschrijving van een concreet dilemma zijn hierbij ook de reacties van verschillende betrokkenen weergegeven en wordt advies gegeven hoe te handelen in dit geval.

Biologische agentia

Biologische agentia vormen een nieuw arbothema in de arbocatalogus. Biologische agentia is een verzamelnaam voor micro-organismen, zoals bacteriën en virussen. Medewerkers in de gehandicaptenzorg kunnen in contact komen met biologische agentia en zo infecties/ziekten oplopen, zoals Hepatitis A, Hepatitis B en MRSA. Twee nieuwe instrumenten op dit arbothema zijn in de evaluatie meegenomen (zie schema 2.3).

Schema 2.3 Nieuwe instrumenten biologische agentia

- Informatie op de website
 - Train-de-trainer bijeenkomsten
-

In de eerste plaats is er **uitgebreide informatie** opgenomen over biologische agentia op de website van Profijt van Arbobeleid. De informatie geeft inzicht in wat biologische agentia zijn, welke wetgeving er op dit punt is, welke doelgroepen lopen risico, hoe kunnen medewerkers blootstaan aan biologische agentia, welke maatregelen zijn er te treffen door de instelling, welke maatregelen kunnen werknemers zelf treffen en welke acties moeten ondernomen worden in geval van een calamiteit. Bij de maatregelen wordt de arbeidshygiënische strategie als uitgangspunt genomen. Ook biedt de website voorbeelden van protocollen en procedures die door instellingen in de gehandicaptenzorg zijn opgesteld bijvoorbeeld om besmetting met biologische agentia te voorkomen. Deze goede voorbeelden kunnen andere instellingen op weg helpen bij het vormgeven van hun eigen beleid op het gebied van biologische agentia.

De **training 'Train-de-trainer'** is er opgericht om onder andere preventiemedewerkers en arbocoördinatoren te leren hoe ze binnen hun organisatie voorlichting kunnen geven over (de risico's van) biologische agentia. Tot op heden hebben drie van deze trainingen plaatsgevonden, waaraan in totaal 35 mensen hebben deelgenomen.

BHV

Ook BHV is een nieuw thema in de arbocatalogus. In het kader van dit arbothema is een handreiking ontwikkeld. De handreiking bestaat uit een drietal samenhangende instrumenten (zie schema 2.4).

Schema 2.4 Nieuwe instrumenten BHV

- Risico-inventarisatiematrix
 - Maatregelen
 - Voorbeeldplannen en good practices
-

De **risico-inventarisatiematrix** is een interactief risico-inventarisatiemodel (excel-document), waarmee de risico's op een calamiteit in de instelling in beeld kunnen worden gebracht. Het gaat daarbij om personele risico's, technische risico's, maatschappelijke risico's, natuurrisico's, informatierisico's, criminele risico's, milieurisico's, verkeersrisico's en risico's op verminderde zelfredzaamheid. De instelling moet zelf de kans op en het effect van een risico invoeren. Het programma rekent dan vervolgens voor hoe groot het risico op een calamiteit is.

Om te komen tot een goede aanpak van de risico's biedt de handreiking ook een **overzicht van maatregelen** die organisaties kunnen treffen. De maatregelen zijn nader onderverdeeld in organisatorische maatregelen, bouwkundige maatregelen en elektro-technische maatregelen.

Tevens zijn **voorbeeldplannen** opgenomen. Het gaat om voorbeelden van door instellingen ontwikkelde beleidskaders, instructies en noodplannen, die door de organisaties in de gehandicaptenzorg kunnen worden overgenomen en gebruikt.

Werkdruk en werkplezier

Het vijfde en laatste thema heeft betrekking op werkdruk en werkplezier. Ook voor dit thema is een handreiking ontwikkeld die bestaat uit verschillende onderdelen (zie onderstaand schema).

Schema 2.5 Nieuwe instrumenten werkdruk en werkplezier

- Informatie over werkdruk en werkplezier:
 - informatie
 - oplossingen
 - praktijkvoorbeelden
 - links naar tests/tips
-

De handreiking bevat onder meer **informatie** over werkdruk en werkplezier. Ook is voor de verschillende doelgroepen van de handreiking (arboprofessionals, leidinggevenden, medewerkers, OR, directie) aangegeven wat hun verantwoordelijkheden zijn wat betreft werkdruk en werkplezier en hoe ze de handreiking kunnen gebruiken.

Daarnaast biedt de handreiking **oplossingen** om werkdruk te verminderen en het werkplezier te verhogen. Ook hier wordt onderscheid gemaakt naar de verschillende doelgroepen van de handreiking. Voor elk van de groepen is weergegeven welke oplossingen zij kunnen toepassen. **Voorbeelden uit de praktijk** laten concreet zien hoe de oplossingen zijn toegepast in de organisaties binnen de gehandicaptenzorg.

Tot slot bevat de handreiking ook **links** naar meetinstrumenten en tests (bijvoorbeeld test je werkdruk of test je werkplezier), naar gouden tips en naar een werkdrukspel.

Uit bovenstaande blijkt al dat bij de nieuwe instrumenten uit de arbocatalogus de term 'instrumenten' breed opgevat moet worden. Het gaat hierbij namelijk zowel om verschillende typen informatieproducten als om praktisch toepasbare instrumenten.

2.3 Bekendheid en gebruik arbocatalogus

Zoals hiervoor aangegeven, is relevant om vast te stellen in hoeverre de verschillende onderzoeksgroepen sowieso bekend zijn met en gebruik maken van de arbocatalogus Profijt van Arbobeleid. Wanneer zij überhaupt niet bereikt zijn met de catalogus, dan zullen ook de nieuwe instrumenten uit deze catalogus niet op het netvlies van hen zijn gekomen. In het onderstaande belichten we diverse aspecten van de bekendheid en het gebruik van de arbocatalogus in zijn algemeenheid.

Bekendheid arbocatalogus

Allereerst is de respondenten gevraagd naar hun bekendheid met de arbocatalogus voor de gehandicaptenzorg, oftewel de website Profijt van Arbobeleid. De arbocatalogus blijkt een grote bekendheid te genieten onder de geraadpleegde centrale arbocoördinatoren, ruim negen op de tien (92%) is hiermee bekend. Ook onder decentrale arbocoördinatoren en OR-leden is de website behoorlijk bekend. Zeven op de tien decentrale arbocoördinatoren (71%) en acht op de tien geraadpleegde OR-leden (80%) is bekend met de arbocatalogus.

De individuele werknemers zijn nog maar in geringe mate bereikt met de arbocatalogus. Iets minder dan een kwart (24%) van de geënquêteerde werknemers wist van het bestaan van de arbocatalogus voor de gehandicaptenzorg. Dit is mede het gevolg van het feit dat de communicatieactiviteiten niet direct gericht waren op deze groep. Overigens zien we op dit punt een belangrijk verschil tussen werknemers die lid zijn van de OR/PVT en overige werknemers. De bekendheid van de arbocatalogus is onder de eerste groep twee maal zo groot als onder de tweede groep (43% versus 21%).

Bezoek website

Vervolgens is getoetst in hoeverre de respondenten die al wel op de hoogte zijn van het bestaan van de arbocatalogus, de website Profijt van Arbobeleid ook daadwerkelijk hebben bezocht en met welke intensiteit dan. Bij de centrale en decentrale arbocoördinatoren hebben we gevraagd naar het bezoek van de website in het afgelopen half jaar. Bij de individuele werknemers hebben we deze periode-aanduiding achterwege gelaten. In de onderstaande tabel staan de uitkomsten op deze vraag weergegeven.

Tabel 2.1 Frequentie bezoek website Profijt van Arbobeleid in het afgelopen half jaar

Frequentie	Centrale arbocoördinatoren (N=69)	Decentrale arbocoördinatoren (N=32)	OR/PVT (N=24)	Werknemers (N=77)
Zeer regelmatig (wekelijks)	19%	3%	4%	-
Regelmatig (maandelijks)	41%	25%	13%	8%
Enkele keren	28%	44%	25%	10%
Eén keer	9%	16%	13%	18%
Geen enkele keer	4%	13%	46%	60%
Weet niet	0%	0%	0%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

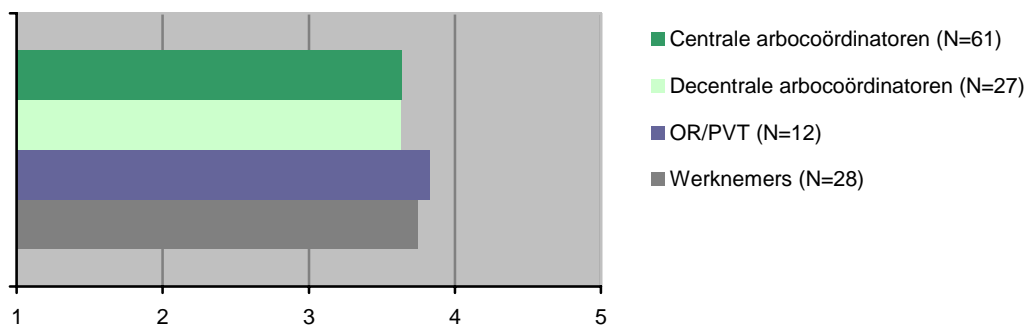
Uit de bovenstaande tabel blijkt dat verreweg de meeste arbocoördinatoren – zowel op centraal als decentraal niveau – in het afgelopen half jaar de website van de arbocatalogus hebben bekeken. Ruimschoots de helft van de centrale arbocoördinatoren (60%) heeft de website zelfs (zeer) regelmatig bezocht. Bij de decentrale arbocoördinatoren – die veelal verantwoordelijk zijn voor één thema – was de intensiteit van het gebruik wel wat minder.

Voor OR/PVT-leden en met name werknemers geldt dit het gebruik van de website veel minder (intensief) is geweest.

Beoordeling website

We hebben de respondenten die de arbocatalogus Profijit van Arbobeleid (in meer of mindere mate) bezoeken ook gevraagd de website te beoordelen. In figuur 2.1 zijn de uitkomsten op deze vraag weergegeven. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op minder waarnemingen dan hierboven, omdat een deel van de respondenten de website nooit heeft gezocht of zo weinig dat zij zich hierover geen oordeel konden vormen.

Figuur 2.1 Oordeel respondenten over de website www.profijitvanarbobeleid.nl



Legenda: 5 = zeer goed
4 = goed
3 = niet goed / niet slecht
2 = slecht
1 = zeer slecht

Over het algemeen wordt de website redelijk positief beoordeeld. De respondenten vinden de informatie en instrumenten die op de website beschikbaar zijn handig en zinvol. Wel bestaat er bij een deel van de respondenten onduidelijkheid over waar op de website de nieuwe instrumenten te vinden zijn. Zo is het volgens sommige respondenten verwarrend dat niet in één oogopslag duidelijk is wat de nieuwe instrumenten zijn. Ook via de button 'nieuwe instrumenten' kun je namelijk 'oude', al erkende instrumenten tegenkomen. Ook is het niet voor iedereen duidelijk of de nieuwe instrumenten al officieel zijn opgenomen in de arbocatalogus of niet. Wat dit aangaat geeft de website in hun optiek onvoldoende duidelijkheid over de status van deze instrumenten.

De overgrote meerderheid van de respondenten vindt het (zeer) goed dat de nieuwe instrumenten uitsluitend digitaal worden aangeboden via de website Profijit van Arbobeleid. Slechts een klein aandeel centrale arbocoördinatoren (4%) denkt dat er meer mee gedaan zou worden als de instrumenten uit de arbocatalogus ook in fysieke vorm beschikbaar en verspreid zou zijn. Ook onder de decentrale arbocoördinatoren en OR/PVT-leden bestaat nauwelijks behoefte aan 'papieren' versies van de instrumenten (4% respectievelijk 7%).

Gebruik informatie/instrumenten uit de arbocatalogus

Van de centrale en decentrale arbocoördinatoren die bekend zijn met de arbocatalogus Profijt van Arbobeleid geeft een groot deel (respectievelijk 84% en 81%) aan daadwerkelijk gebruik te hebben gemaakt van de informatie en/of instrumenten die daarin zijn terug te vinden². Hierbij tekenen we aan dat deze uitkomst betrekking heeft op alle instrumenten uit de arbocatalogus, dus zowel 'oude' als nieuwe instrumenten.

Onder OR/PVT-leden is de arbocatalogus duidelijk minder in gebruik dan onder de arbocoördinatoren. Iets minder dan de helft (46%) van de OR/PVT-leden die bekend zijn met de catalogus heeft hier in een of andere vorm gebruik van gemaakt.

De arbocoördinatoren en OR/PVT-leden die gebruik hebben gemaakt van de informatie en/of instrumenten van de arbocatalogus hebben we de vraag gesteld voor welke doeleinden ze dit gebruikt hebben. De uitkomsten hiervan zijn weergegeven in tabel 2.2.

Tabel 2.2 Doeleinden waarvoor de arbocatalogus wordt gebruikt, volgens respondenten die wel eens gebruik hebben gemaakt van de informatie en/of producten

Doeleinden	Centrale arbo-coördinatoren (N=58)	Decentrale arbo-coördinatoren (N=25)	OR/PVT (N=11)
Naslagfunctie	93%	76%	73%
Kennisfunctie	74%	40%	55%
Instrumentele functie	78%	64%	46%
Beleidsondersteunende functie	59%	24%	18%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

De website heeft voor de drie groepen respondenten vooral aan naslagfunctie. Dit wil zeggen dat ze de (instrumenten op de) website gebruiken om informatie over bepaalde onderwerpen te zoeken. Daarnaast gebruiken de respondenten de inhoud van de catalogus voor het vergroten van hun kennis over arbothema's (kennisfunctie) en/of om instrumenten te downloaden (instrumentale functie). Dit geldt voor centrale arbocoördinatoren relatief veel vaker dan voor de andere twee onderzoeksgroepen uit tabel 2.2.

Het verschil tussen enerzijds de centrale arbocoördinatoren en de andere twee groepen is vooral groot daar waar de inhoud van de catalogus gebruikt wordt voor het aanpassen en vernieuwen van het arbobeleid van de organisatie (de beleidsondersteunende functie). Zes op de tien centrale arbocoördinatoren heeft de arbocatalogus hiervoor al wel eens gebruikt. Het lage aandeel bij de OR/PVT-leden is opvallend, gezien het feit dat 73% van alle geraadpleegde OR/PVT-leden aangeeft dat arbeidsomstandigheden en de aanpak van arbeidsrisico's een vast onderwerp van overleg tussen de OR/PVT en de werkgever vormen en bovendien bij 83% van hen sprake is van een actieve betrokkenheid van het medezeggenschapsorgaan over invulling en implementatie van het arbobeleid van de organisatie. Blijkbaar speelt de arbocatalogus hierbij nog maar in

² Deze vraag is niet opgenomen in de enquête onder de individuele werknemers.

geringe mate een rol.

Belangstelling voor de thema's

In de arbocatalogus Profijt van Arbobeleid komt een vijftal arbo thema's aan bod. Wij hebben de respondenten gevraagd naar welk van deze thema's hun belangstelling vooral uit gaat. Hierbij konden de respondenten meerdere antwoorden geven.

Tabel 2.3 Belangstelling naar onderwerpen van de Arbocatalogus, volgens respondenten die bekend zijn met Arbocatalogus

Onderwerpen	Centrale arbo-coördinatoren (N=69)	Decentrale arbo-coördinatoren (N=31)	OR/PVT (N=24)
Fysieke belasting	67%	61%	42%
Agressie en geweld	62%	45%	50%
Werkdruk en werkplezier	54%	23%	46%
BHV	44%	19%	38%
Biologische agentia	33%	16%	17%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

De interesse van de geraadpleegde arbocoördinatoren en OR/PVT-leden gaat met name uit naar de twee bestaande thema's uit de arbocatalogus, namelijk fysieke belasting en agressie en geweld. Echter ook voor de nieuwe thema's bestaat in meer of mindere mate interesse bij de respondenten. Dit geldt met name voor het thema werkdruk en werkplezier. Voor biologische agentia daarentegen geldt dat dit maar bij een beperkt aantal respondenten in de belangstelling staat.

Vanuit verschillende respondenten wordt opgemerkt dat de thema's vaak één voor één worden opgepakt. De thema's staan daarom niet altijd allemaal in even sterke mate in de belangstelling binnen de organisaties waar zij werkzaam zijn.

In de volgende hoofdstukken zullen we per thema weergeven in hoeverre de nieuwe instrumenten bekend zijn bij en gebruikt worden door de respondenten van de verschillende onderzoeksgroepen. Alvorens daartoe over te gaan zullen we in de afsluitende paragraaf weergeven in welke mate de respondenten bekend zijn met het feit dat ook nieuwe instrumenten worden aangeboden via Profijt van Arbobeleid.

2.4 Bekendheid uitbreiding met nieuwe instrumenten

Aan de respondenten die de arbocatalogus kennen is gevraagd of zij op de hoogte zijn van het feit dat de arbocatalogus is uitgebreid met nieuwe thema's en instrumenten. In de uitkomsten op deze vraag zien we grote verschillen tussen de onderzoeksgroepen die voor deze evaluatie geraadpleegd zijn. Een groot deel van de centrale arbocoördinatoren (77%) is bekend met de uitbreiding van de catalogus. Zij zijn blijkbaar goed bereikt met de communicatie hierover. De bekendheid is veel minder groot bij de geraadpleegde

decentrale arbocoördinatoren(39%) en OR/PVT-leden (17%).

De respondenten zijn via verschillende informatiekanalen op de hoogte geraakt van de uitbreiding van de arbocatalogus (zie tabel 2.4). Gezien het geringe aantal OR/PVT-leden dat hiermee bekend was, hebben we deze onderzoeksgroep in de onderstaande tabel buiten beschouwing gelaten.

Tabel 2.4 Informatiekanalen via welke respondenten geïnformeerd zijn over de nieuwe instrumenten van de arbocatalogus

Informatiekanalen	Centrale arbocoördinatoren (N=53)	Decentrale arbocoördinatoren (N=12)
Via website StAG/Profijt van Arbobeleid	43%	58%
Via mailgroep arbo van VGN	26%	8%
Via introductiebijeenkomsten	25%	8%
Via deelname implementatie-netwerk/werkgroep	19%	8%
Via de nieuwsbrief StAG	19%	0%
Via ledenbrief/bijeenkomst VGN	17%	0%
Via centrale arbocoördinator	-	17%
Via (arbocoördinator) collega-instelling	9%	8%
Via de OR	0%	8%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de website van StAG en de website van Profijt van Arbobeleid de belangrijkste informatiekanalen zijn geweest over de uitbreiding van de catalogus met nieuwe instrumenten. De arbocoördinatoren die zelf via de websites informatie hebben gezocht over bepaalde thema's/instrumenten, hebben 'meegekregen' dat nieuwe instrumenten zijn geplaatst. Voor de centrale arbocoördinatoren geldt dat zij ook in zekere mate actief zijn geïnformeerd vanuit de VGN en/of de gezamenlijke sociale partners, namelijk via de mailgroep en de deelname aan verschillende typen bijeenkomsten. De decentrale arbocoördinatoren zijn daarentegen niet bereikt met de communicatie over de nieuwe instrumenten. Zij hebben op eigen initiatief informatie over de arbocatalogus op de website gezocht en zijn zo op de hoogte gekomen van de uitbreiding met nieuwe instrumenten. Daarnaast is bij een gering aandeel sprake van 'diffusie' via hun centrale arbocoördinator.

Uit de toelichting van de respondenten op de vraag over de informatiekanalen blijkt dat met name de centrale arbocoördinatoren een actieve benadering vanuit de sociale partners over de nieuwe instrumenten hebben gemist. Ook werd naar voren gebracht dat de communicatie hierover door de sociale partners meer direct vanuit het oogpunt van de arbocatalogus dient te gebeuren (en dus minder 'verpakt' in bredere communicatie-activiteiten zoals nieuwsbrieven).

3. FYSIEKE BELASTING

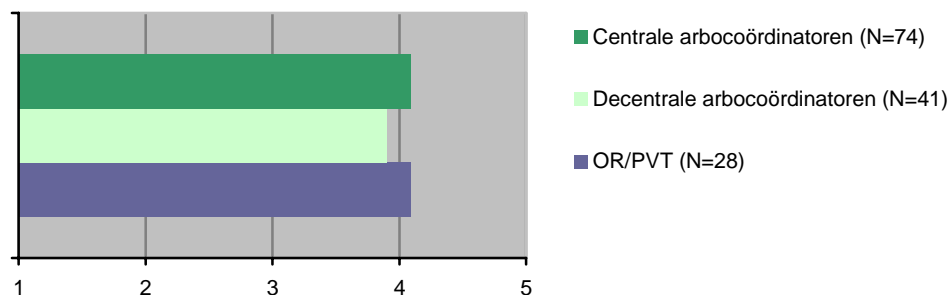
3.1 Inleiding

Vanaf dit hoofdstuk staat steeds één van de vijf arbothema's uit de arbocatalogus Profijt van Arbobeleid centraal. We starten in dit hoofdstuk met het thema fysieke belasting. Daarbij gaan we achtereenvolgens in op het belang dat organisaties hechten aan het thema (paragraaf 3.2), de bekendheid en het gebruik van de nieuwe instrumenten die voor dit thema zijn ontwikkeld (paragraaf 3.3) en de resultaten en effecten de het gebruik van de instrumenten hebben gehad.

3.2 Belang van het thema fysieke belasting

Aan de respondenten is gevraagd hoe belangrijk het thema fysieke belasting is in het arbobeleid van hun organisatie. Uit figuur 3.1 blijkt dat de verschillende geledingen in de organisaties van mening zijn dat het een belangrijk beleidsthema is. Uit de toelichtingen van de respondenten blijkt dat dit voornamelijk het gevolg is van de vele fysiek belastende werksituaties die in de organisaties voorkomen.

Figuur 3.1 Gemiddeld belang dat respondenten hechten aan thema fysieke belasting



Legenda: 5 = zeer belangrijk
4 = belangrijk
3 = niet belangrijk / niet onbelangrijk
2 = onbelangrijk
1 = zeer onbelangrijk

Een andere reden waarom het thema fysieke belasting bij het merendeel van de instellingen sterk in de aandacht staat, is de verdergaande vergrijzing van het personeelsbestand waar vele organisaties in de zorgsector mee te maken hebben. Zo hebben verschillende centrale arbocoördinatoren naar voren gebracht dat ze de laatste jaren steeds meer meemaken dat oudere medewerkers uitvallen door het uitvoeren van fysiek zware taken. In dit licht zijn veel organisaties naar eigen zeggen ook op zoek (gegaan) naar oplossingen om het werk minder belastend te maken, zoals de aanschaf van verschillende (technische) hulpmiddelen (bijvoorbeeld een tillift) en de aanstelling

van ergocoaches om medewerkers op een verantwoorde manier om te leren gaan met fysiek belastende werkzaamheden.

Mede met het oog op de genoemde vergrijzing is er in ruim tweevijfde van de geraadpleegde organisaties sprake van **levensfasebewust (arbo)beleid**, aldus de geraadpleegde centrale arbocoördinatoren (zie tabel 3.1). Nog eens 30% is op korte termijn van plan om op dit terrein specifiek beleid te gaan ontwikkelen. Bijna een kwart van de organisaties kent geen levensfase bewust beleid.

Tabel 3.1 Mate waarin er binnen organisaties specifiek aandacht is voor levensfase bewust beleid, volgens de centrale arbocoördinatoren

Antwoordcategorie	Aandeel (N=75)
Ja	43%
Van plan	30%
Nee	23%
Weet niet	3%
Totaal	100%

Dat levensfasebewust beleid steeds meer in zwang komt, blijkt ook uit de enquête onder de individuele werknemers. Van de geraadpleegde werknemers geeft ruim een derde (36%) aan dat bij hun organisatie een levensfasebewust personeelsbeleid gevoerd wordt.

3.3 Bekendheid en gebruik nieuwe instrumenten

Voor het thema fysieke belasting waren binnen de arbocatalogus al diverse instrumenten opgenomen, waaronder de tilthermometer, het pakketje gezond, de praktijkrichtlijnen, het rugboekje en de rugradar. Daaraan zijn – zoals in het vorige hoofdstuk al duidelijk werd – enkele nieuwe instrumenten toegevoegd. In dit onderzoek is voor twee van deze instrumenten nagegaan hoe groot de bekendheid en het gebruik onder de doelgroepen tot op heden is. Het gaat daarbij in de eerste plaats om de werkbladen vitaal en gezond ouder worden, een instrument ter ondersteuning van het levensfasebewust personeelsbeleid. In de tweede plaats is de bekendheid en het gebruik van de infosheets fysiek belastende situaties nagegaan.

Bekendheid nieuwe instrumenten

Uit tabel 3.2 blijkt dat beide nieuwe instrumenten bij ongeveer een derde van de geraadpleegde centrale arbocoördinatoren bekend zijn. De bekendheid onder de decentrale arbocoördinatoren ligt beduidend lager. Onder de geraadpleegde OR/PVT-leden en de geraadpleegde werknemers is de bekendheid van beide nieuwe instrumenten nihil. Deze doelgroepen zijn dus nog niet bereikt met de nieuwe instrumenten op het gebied van fysieke belasting.

Tabel 3.2 Bekendheid nieuwe instrumenten fysieke belasting van de arbocatalogus, naar onderzoeksgroep

Instrument	Centrale arbo-coördinatoren (N=75)	Decentrale arbo-coördinatoren (N=45)	OR/PVT (N=30)	Werknemers (N=321)
Werkbladen vitaal en gezond ouder worden	35%	22%	3%	4%
Infosheets over fysiek belastende situaties	33%	18%	0%	3%

Vervolgens is aan hen die bekend zijn met (één van) de instrumenten gevraagd of ze inmiddels al eens gebruik hebben gemaakt van (één van) de instrumenten. Dit is weergegeven in tabel 3.3.

Tabel 3.3 Aandeel respondenten dat de nieuwe instrumenten fysieke belasting van de arbocatalogus al eens heeft gebruikt

Instrument	Centrale arbo-coördinatoren	Decentrale arbo-coördinatoren
Werkbladen vitaal en gezond ouder worden	39% (N=26)	30% (N=10)
Infosheets over fysiek belastende situaties	60% (N=25)	63% (N=8)

Opvallend is dat bij beide groepen hetzelfde patroon zichtbaar wordt wat betreft het gebruik van de instrumenten. Met name van de infosheets wordt al gebruik gemaakt. (Ruim) zes op de tien arbocoördinatoren die de instrumenten kennen hebben de infosheets al gebruikt. De werkbladen vitaal en gezond ouder worden zijn tot op heden minder benut. Echter, relateren we het gebruik van deze werkbladen aan het aandeel organisaties dat levensfasebewust beleid voert (43%, zie hierboven), dan wordt in verreweg de meeste gevallen waar een dergelijk beleid wordt gevoerd ook gebruik gemaakt van de werkbladen.

Gebruiksdoelen

Zowel de werkbladen als de infosheets worden voornamelijk gebruikt voor de praktische advisering van medewerkers en voor het vergroten van het bewustzijn bij medewerkers en leidinggevenden op het gebied van fysieke belasting. Ook het bieden van praktische handvatten aan ergo-coaches is een belangrijke toepassing van beide instrumenten. De arbocoördinatoren hanteren de instrumenten in mindere mate voor 'eigen' gebruik, bijvoorbeeld het vergroten van de eigen kennis over de betreffende onderwerpen en het ontwikkelen van beleid(sdocumenten). Dit blijkt uit de uitkomsten in tabel 3.4. In deze tabel zijn de antwoorden van centrale en de decentrale arbocoördinatoren samen-gevoegd.

Tabel 3.4 Doeleinden waarvoor de werkbladen vitaal en gezond ouder worden en de infosheets worden gebruikt, volgens de gebruikers

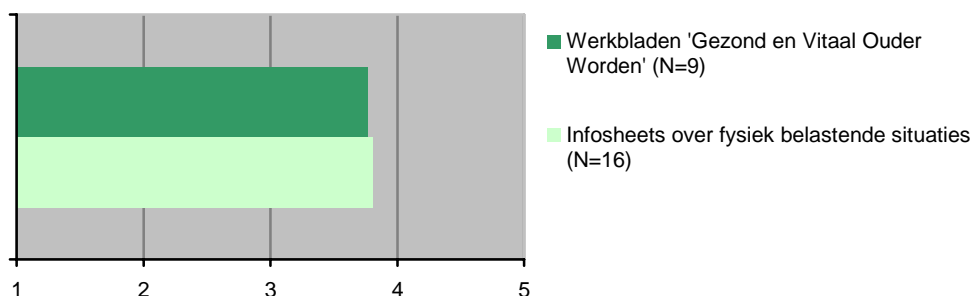
Doeleinden	Werkbladen (N=13)	Infosheets (N=20)
Voor de praktische advisering van medewerkers	69%	75%
Vergroten bewustwording bij medewerkers en leidinggevendenden	31%	30%
Handvatten ergocoaches	23%	25%
Als hulpmiddel bij het opstellen van beleid	15%	10%
Voor opstellen eigen beleidsdocumenten/instrumenten	8%	10%
Als informatiebron/als één van de informatiebronnen	8%	10%
Vergroting van kennis over dit thema	8%	10%
Als informatiebron	0%	10%
Checken eigen beleid	0%	10%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Waardering inhoud en gebruikswaarde

De gebruikers van de infosheets en de werkbladen zijn over het algemeen goed te spreken over de inhoud en de meerwaarde van de instrumenten. Dit is weergegeven in figuur 3.2 en 3.3. Omdat een aantal (de)centrale arbocoördinatoren op deze aspecten geen oordeel kon geven, valt de totale N soms lager uit.

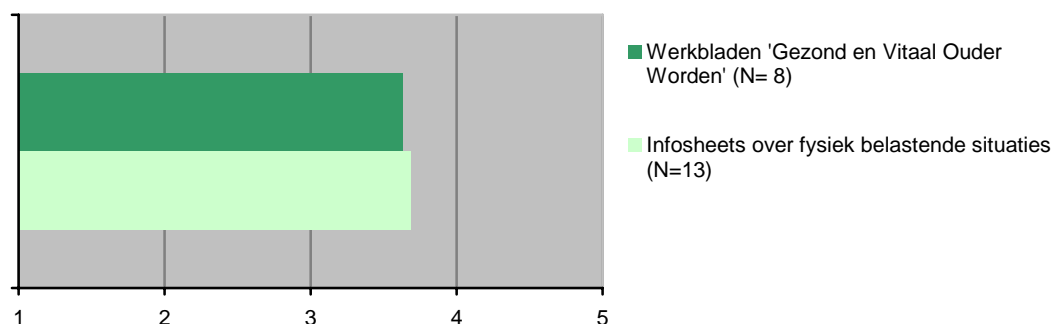
Figuur 3.2 Gemiddelde beoordeling inhoud en gebruikswaarde van de nieuwe instrumenten fysieke belasting volgens de gebruikers



Legenda:
 5 = zeer goed
 4 = goed
 3 = niet goed / niet slecht
 2 = slecht
 1 = zeer slecht

In de toelichting geven de gebruikers aan dat ze de nieuwe instrumenten praktisch goed toepasbaar vinden alsmede prettig in het gebruik. Ze zijn over het algemeen ook van mening dat de instrumenten een belangrijke meerwaarde hebben, vooral in hun rol als hulpmiddel bij het bewustmaken en ondersteunen van medewerkers en leidinggevendenden.

Figuur 3.3 Gemiddelde meerwaarde van de nieuwe instrumenten fysieke belasting, volgens de gebruikers



Legenda: 5 = zeer groot
 4 = groot
 3 = niet groot / niet klein
 2 = klein
 1 = zeer klein

Diffusie naar andere geledingen

De centrale arbocoördinatoren die de nieuwe instrumenten hebben gebruikt, is gevraagd of ze de nieuwe instrumenten hebben uitgezet richting andere geledingen in de organisatie. Uit de raadpleging blijkt dat de infosheets door vrijwel alle geraadpleegde arbocoördinatoren zijn uitgezet binnen de eigen organisatie. Voor de werkbladen geldt dat voor ruim tweederde van de respondenten.

Tabel 3.5 Geledingen binnen de organisatie die door de centrale arbocoördinatoren zijn 'bediend' met de nieuwe instrumenten

Geledingen	Werkbladen (aantal keer genoemd)	Infosheets (aantal keer genoemd)
Raad van Bestuur	4	5
OR/PVT	5	6
Andere arboprofessionals	5	11
Leidinggevenden	3	5
Werknemers op de werkvloer	4	7

De verspreiding van de instrumenten heeft plaatsgevonden naar verschillende geledingen binnen de organisatie. Bij de werkbladen springt er geen interne doelgroep uit. De infosheets zijn het vaakst verspreid naar andere arboprofessionals en werknemers op de werkvloer. Dit laatste sluit aan bij de eerdere bevinding, namelijk dat de instrumenten vooral zijn gebruikt voor het informeren, adviseren en ondersteunen van deze groepen, bijvoorbeeld het bieden van handvatten richting ergocoaches (zie tabel 3.4). De verspreiding richting werknemers heeft bij beide instrumenten meestal plaatsgevonden via het reguliere overleg en persoonlijke begeleidingsgesprekken.

Achtergrond niet-gebruik

Een deel van de (de)centrale arbocoördinatoren die bekend zijn met de nieuwe instrumenten op het gebied van fysieke belasting heeft er tot op heden nog geen gebruik van gemaakt. De meest genoemde reden waarom dat (nog) niet is gebeurd is dat de

respondenten nog geen tijd hebben gehad om iets met de instrumenten te doen. Daarnaast wordt vooral bij de infosheets aangetekend dat ze binnen de organisatie geen behoefte hebben aan het instrument, omdat ze al de nodige kennis en instrumenten op dit punt in huis hebben. Vanuit de decentrale arbocoördinatoren wordt verschillende keren opgemerkt dat ze zelf geen gebruik maken van het instrument, omdat fysieke belasting een thema is waar zij zich zelf niet actief mee bezig houden. Op decentraal niveau is – zoals eerder werd gezegd – de aandacht en verantwoordelijkheid voor arbothema's wat meer versnipperd. Arboprofessionals op dit niveau richten zich vaak maar op één thema vanuit het arbobeleid (bijvoorbeeld ergocoaches of BHV-ers).

3.4 Resultaten en effecten

Zoals we hier boven zagen heeft slechts een klein aantal geraadpleegde centrale arbocoördinatoren de nieuwe instrumenten op het gebied van fysieke belasting daadwerkelijk gebruikt. In deze paragraaf zullen we kort uiteenzetten of, en zo ja, welke resultaten en effecten zij tot op heden gerealiseerd hebben met het gebruik van de nieuwe instrumenten. Ook kijken we welke effecten en resultaten richting de toekomst worden verwacht.

Bevordering bewustzijn

In de eerste plaats hebben we de centrale arbocoördinatoren gevraagd in hoeverre het gebruik van de infosheets en/of de werkbladen heeft geleid tot meer bewustzijn rond het thema fysieke belasting onder de verschillende geledingen binnen hun organisatie (zie tabel 3.6).

Tabel 3.6 Mate waarin gebruik nieuwe instrumenten heeft geleid tot meer bewustzijn over fysieke belasting onder verschillende geledingen, volgens de centrale arbocoördinatoren (N=17)

Geleding	Ja	Nee	Weet niet	Totaal
Raad van Bestuur	12%	65%	24%	100%
OR/PVT	18%	59%	24%	100%
Arboprofessionals op locaties	18%	59%	24%	100%
Leidinggevenden	12%	65%	24%	100%
Werknemers	12%	65%	24%	100%

Uit tabel 3.6 blijkt dat het gebruik van de nieuwe instrumenten (nog) niet op grote schaal heeft geleid tot vergroting van het bewustzijn over fysieke belasting bij de verschillende interne geledingen. Dit is onder meer te verklaren doordat er al een hoog bewustzijnniveau op dit punt is. Ook zal meespelen dat de instrumenten relatief kort geleden beschikbaar zijn gekomen en zijn uitgezet in de organisatie. De nieuwe instrumenten volgens de respondenten nog moeten 'landen' bij bijvoorbeeld de medewerkers. Het is daarom nu nog te vroeg om op dit punt resultaten te kunnen zien, daar is volgens de respondenten simpelweg meer tijd voor nodig.

Effect op beleid

Ook is gekeken in hoeverre het gebruik van de instrumenten heeft geleid tot veranderingen of vernieuwingen in het beleid van de organisatie. Slechts 3 van de 17 centrale arbocoördinatoren die gebruik hebben gemaakt van de nieuwe instrumenten op het gebied van fysieke belasting hebben dit effect ervaren. De volgende opmerkingen werden elk één keer genoemd door een respondent, namelijk:

- levensfasebewust beleid aangepast/vernieuwd;
- wijzigingen in protocollen en instructies doorgevoerd;
- maatregelen genomen om fysieke belasting te verminderen, namelijk op een andere manier met hulpmiddelen omgaan.

Gezien deze geringe invloed van de nieuwe instrumenten op het beleid, is het ook niet verwonderlijk dat het gebruik tot dusver ook weinig effecten teweeg hebben gebracht (zie tabel 3.7). Ongeveer een kwart tot een derde van de respondenten verwacht naar de toekomst toe dit type effecten alsnog te kunnen realiseren.

Tabel 3.7 Mate waarin het gebruik van de werkbladen en infosheets inmiddels effecten hebben geressorteed (N=17)

Effecten	Ja	Nog niet, wel verwacht	Nee	Weet niet	Totaal
Betere aanpak levensfasebewust (arbo)beleid	0%	35%	47%	18%	100%
Meer aandacht voor fysieke belasting	12%	29%	53%	6%	100%
Betere inzet van tilhulpmiddelen	18%	24%	53%	6%	100%
Minder blootstelling aan fysieke belasting	6%	24%	65%	6%	100%
Minder ziekteverzuim als gevolg van fysieke belasting	6%	24%	65%	6%	100%

Dat de nieuwe instrumenten op het gebied van fysieke belasting nog weinig effect hebben gehad op de beleidsontwikkeling binnen de organisaties strookt met de aard van de instrumenten. De instrumenten zijn meer bedoeld (en gebruikt) voor het informeren van medewerkers.

4. AGRESSIE EN GEWELD

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat het arbothema agressie en geweld centraal. Het is een thema dat al vanaf de start aandacht heeft gekregen in de arbocatalogus, maar waarvoor – naast de bestaande instrumenten – ook een nieuw instrument is ontwikkeld. Het betreft zoals in hoofdstuk 2 aangegeven een digitale handreiking over agressie in ambulante werksituaties.

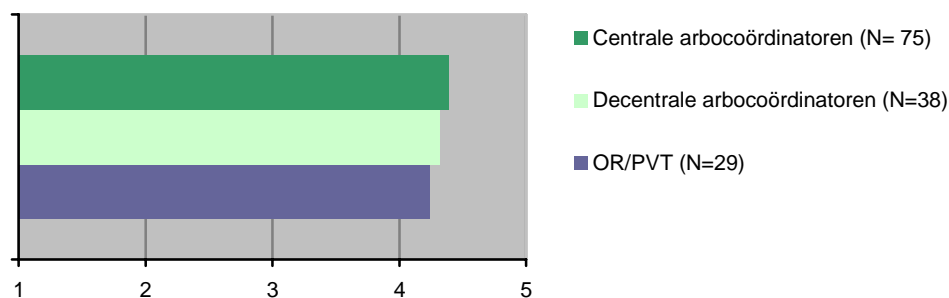
De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt. Allereerst zal in paragraaf 4.2. het belang wat gehecht wordt aan het thema naar voren gebracht worden. Vervolgens gaan we in paragraaf 4.3 in op de bekendheid en het gebruik van de aangeboden nieuwe instrumenten. Ten slotte behandelen we in paragraaf 4.4 de eventuele resultaten en effecten van het gebruik van de digitale handreiking over agressie in ambulante werksituaties.

4.2 Belang van het thema agressie en geweld

Belang van thema

Agressie en geweld is in organisaties voor gehandicaptenzorg een (zeer) belangrijk thema. Dat is het algemene oordeel van de zowel de (de)centrale arbocoördinatoren als de geraadpleegde OR/PVT-leden (zie figuur 4.1).

Figuur 4.1 Gemiddeld belang van het thema agressie en geweld binnen arbobeleid van de organisatie, naar onderzoeksgroep



Legenda: 5 = zeer groot
4 = groot
3 = niet groot/niet klein
2 = klein
1 = zeer klein

Specifieke beleidsaandacht voor agressie in ambulante werksituaties

De nieuwe instrumenten die in het kader van het thema agressie en geweld zijn ontwikkeld, zijn in het bijzonder gericht op de groep van ambulante werkende medewerkers. Het gaat om medewerkers die voornamelijk werken bij cliënten thuis of op kleinschalige woonlocaties. Met de handreiking wordt beoogd dat organisaties in de gehandicaptenzorg – voor zover zij dit nog niet hebben – beleid op dit punt gaan voeren

en dus maatregelen gaan treffen om geweld in ambulante werksituaties te voorkomen. Aan de geraadpleegde respondenten van organisaties die te maken hebben met werknemers die overwegend ambulante werken³ is gevraagd in hoeverre er in het arbobeleid specifieke aandacht wordt geschonken aan agressie en veiligheid in die ambulante werksituaties.

Tabel 4.1 Aanwezigheid van specifiek beleid voor agressie en geweld in ambulante werksituaties

Antwoordcategorie	Centrale arbo-coördinatoren (N=66)	Decentrale arbo-coördinatoren (N=33)	OR/PVT (N=29)
Ja	52%	42%	41%
Nog niet, maar van plan	24%	18%	7%
Nee	18%	12%	38%
Weet niet	6%	27%	14%
Totaal	100%	100%	100%

Tabel 4.1 laat zien dat volgens ruim de helft van de centrale arbo-coördinatoren binnen hun organisatie specifiek beleid wordt gevoerd ten aanzien van agressie en geweld in ambulante werksituaties. Dit wordt min of meer onderschreven door decentrale arbo-coördinatoren en OR-leden. In ongeveer een kwart van de organisaties zouden concrete plannen bestaan om op dit punt alsnog beleid te gaan opstellen. Een deel van de geraadpleegde OR/PVT-leden lijkt van deze voornemens blijkaar (nog) niet op de hoogte.

De maatregelen die de organisaties met specifiek beleid op dit thema hebben genomen staan in tabel 4.2 weergegeven. Dit zijn overigens de maatregelen zoals die ook in de handreiking worden voorgesteld. We hebben hierbij overigens decentrale arbo-coördinatoren achterwege gelaten, omdat een deel van hen minder van de maatregelen op de hoogte blijkt te zijn (omdat het hun thema niet is).

Tabel 4.2 Maatregelen rondom agressie en geweld in ambulante werksituaties

Maatregelen	Centrale arbo-coördinatoren (N=34)	OR/PVT (N=12)
Gedragcode voor medewerkers	88%	75%
Incidentenanalyse	85%	83%
Achterwachting	79%	75%
Aangiftebeleid	71%	75%

Bij de organisaties die een specifiek beleid op dit terrein uitvoeren, blijken de voorgestelde maatregelen uit de handreiking in veel gevallen al te zijn ingevoerd. Dit komt naar voren uit zowel de antwoorden van de centrale arbo-coördinatoren als OR/PVT-leden van deze organisaties die we geraadpleegd hebben.

³ Vandaar dat voor elk van de onderzoeksgroepen het aantal waarnemingen in tabel 4.1 kleiner is dan in figuur 4.1.

Ervaringen werknemers met (beleidsmaatregelen op gebied van) agressie

Aan de geënquêteerde werknemers die ambulante werk verrichten is de vraag voorgelegd of zij wel eens te maken heeft (gehad) met agressie of geweld op het werk (dit is inclusief schelden, dreigen, spugen, slaan, schoppen en seksuele intimidatie). Van de 135 geraadpleegde ambulante werknemers geeft een zeer groot deel (94%) wel eens aan geweld of agressie te hebben blootgestaan in het werk. Gevraagd naar de mate waarin deze respondenten hieraan blootstaan, dan kan dit in bijna de helft van de gevallen als incidenteel worden aangemerkt. In de andere helft van de gevallen worden de betreffende werknemers hiermee regelmatig of zelfs vaak geconfronteerd.

Tabel 4.3 Mate waarin geraadpleegde ambulante medewerkers te maken hebben met agressie of geweld in hun werk

Mate	Aandeel (N=126)
Vaak	16%
Regelmatig	36%
Incidenteel	48%
Totaal	100%

De werknemers zijn erg verdeeld in hun mening wat betreft de mate waarin er in hun organisatie aandacht wordt besteed aan het thema agressie en geweld. Ruim een derde van de werknemers die ambulante werken vindt dat hun werkgever (zeer) veel aandacht besteed aan agressie en geweld bij ambulante werk. Nog eens een derde is van mening dat er niet veel, maar ook niet weinig aandacht aan besteed wordt. Van de geënquêteerde werknemers vond 25% dat er binnen hun organisatie te weinig aandacht aan dit arbeidsrisico wordt besteed, terwijl volgens 3% van de werknemers aandacht hiervoor in het geheel ontbreekt. De overige 2% van de respondenten konden deze vraag niet beantwoorden.

De wijze waarop de aandacht voor agressie en geweld vorm en inhoud krijgt in de organisaties waar de geraadpleegde werknemers werken, is weergegeven in onderstaande tabel. De bovenste drie maatregelen⁴ uit tabel 4.4 bleken hiervoor ook door de werkgevers en werknemers in ongeveer vergelijkbare mate aangegeven te zijn (zie tabel 4.2). Opvallend is wel de lage 'score' voor het doen van aangifte in alle gevallen van agressie en geweld. In de handreiking die beschikbaar is gekomen, wordt de lijn getrokken om altijd aangifte te doen indien zich dit soort incidenten voordoen.

⁴ Hiervoor is bij de arbocoördinatoren en OR/PVT-leden gesproken over een incidentenanalyse, terwijl we bij de werknemers de term 'incidentenregistratiesysteem' hebben gehanteerd.

Tabel 4.4 Maatregelen rondom agressie en geweld volgens werknemers

Maatregelen	Aandeel (N=136)
Incidentenregistratiesysteem	92%
Achterwachting	74%
Gedragscode voor medewerkers	72%
Bedrijfsopvang na incident	64%
Aanspreekpunt meldingen agressie	60%
Altijd aangifte bij incident	7%

4.3 Bekendheid en gebruik handreiking

Bekendheid handreiking

Om handvatten te bieden voor de aanpak van agressie in geweld in ambulante werksituaties is een handreiking op dit gebied toegevoegd aan de arbocatalogus. De bekendheid van deze handreiking is tot op heden beperkt. Dat komt naar voren in tabel 4.5. Een kwart van de geraadpleegde centrale arbocoördinatoren – uit organisaties met ambulante medewerkers – kent de handleiding. Bij de andere groepen ligt dit aandeel veel lager.

Tabel 4.5 Bekendheid handreiking agressie in ambulante werksituaties, naar onderzoeksgroep

Onderzoeksgroep	Aandeel
Centrale arbocoördinatoren (N=66)	24%
Decentrale arbocoördinatoren (N=33)	15%
OR/PVT (N=29)	7%
Werknemers (N=134)	9%

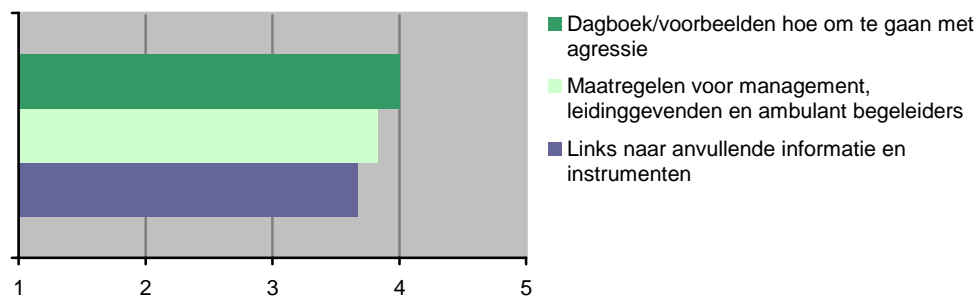
De onbekendheid wordt mogelijk voor een deel veroorzaakt door de wijze waarop de handreiking is vormgegeven. In de voorbereidende gesprekken met deelnemers uit de implementatienetwerken kwam namelijk naar voren dat niet iedereen de handreiking als een apart instrument herkent. Het is geen document dat je in een keer kunt downloaden. Ze zagen het meer als 'informatie op internet'. Deze signalen werden in de telefonische interviews onder de doelgroepen meerdere keren bevestigd.

Gebruik handreiking

Van de 16 centrale arbocoördinatoren die bekend zijn met de digitale handreiking agressie en geweld in ambulante werksituaties hebben er 6 ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Ze hebben de handreiking voornamelijk gebruikt voor het vormgeven van beleid en de ontwikkeling van beleidsinstrumenten op dit gebied. Daarnaast is het instrument door sommigen ook gebruikt om medewerkers en leidinggevenden te informeren en te adviseren en bewustwording te creëren. Van de geraadpleegde decentrale arbocoördinatoren en OR/PVT-leden had geen enkele respondent de handreiking binnen hun organisatie gebruikt.

De zes gebruikers zijn over het algemeen redelijk goed te spreken over de inhoud en de gebruikswaarde van de handreiking (zie figuur 4.2). Het biedt naar hun mening concrete instrumenten om de discussie over agressie en geweld in ambulante werksituaties op gang te helpen. Er is vooral waardering voor het dagboek met praktijkvoorbeelden hoe om te gaan met agressie en geweld. Het instrument heeft in de ogen van gebruikers een grote meerwaarde voor de organisatie, als bron voor het opstellen van beleid en als instrument om het thema bespreekbaar te maken.

Figuur 4.2 Oordeel gebruikers over de inhoud en gebruikswaarde van onderdelen van de digitale handreiking over agressie in ambulante werksituaties (N=6)



Legenda: 5 = zeer goed
 4 = goed
 3 = niet goed / niet slecht
 2 = slecht
 1 = zeer slecht

Ook de (twaalf) geënquêteerde medewerkers die de handreiking kennen zijn redelijk goed te spreken over de handreiking. Ze geven de verschillende onderdelen van de handreiking (dagboek, maatregelen, links naar aanvullende informatie) gemiddeld een 7 min op een schaal van één tot tien.

Alle centrale arbocoördinatoren die gebruik hebben gemaakt van de digitale handreiking hebben de informatie ook onder de aandacht gebracht van andere geledingen binnen de organisatie. Het blijkt dat vooral de leidinggevenden en afdelingshoofden zijn ingelicht (in 4 van de 6 gevallen), andere geledingen zijn maar in beperkte mate 'bediend' met informatie uit de handreiking. (zie tabel 4.4).

Achtergronden niet-gebruik

Dat de handreiking nog niet veel gebruikt wordt, heeft in de eerste plaats te maken met de grote onbekendheid van het instrument. Dat negen centrale arbocoördinatoren die de handreiking wel kennen er desondanks (nog) geen gebruik van hebben gemaakt heeft verschillende redenen. Ze hebben er naar eigen zeggen de tijd nog niet voor gehad. Bovendien hebben sommige van hen geen behoefte aan de handreiking, omdat ze op dit thema al voldoende kennis en informatie 'in huis' hebben. De decentrale arbocoördinatoren die geen gebruik hebben gemaakt van de handreiking hadden geen behoefte aan informatie uit de handreiking. Dit is met name naar voren gebracht door respondenten die het thema agressie en geweld niet in hun takenpakket hadden.

4.4 Resultaten en effecten

Aan het kleine aantal centrale arbocoördinatoren dat de handreiking heeft gebruikt hebben we gevraagd welke effecten en resultaten het gebruik tot op heden in hun organisatie heeft gehad. Van de zes arbocoördinatoren die gebruik hebben gemaakt van de digitale handreiking geven er drie aan dat het instrument gezorgd heeft voor meer bewustzijn binnen de organisatie over agressie en geweld in ambulante werksituaties en de wijze waarop dit kan worden voorkomen of verminderd. De vergroting van het bewustzijn heeft zich in alle drie de instellingen voorgedaan bij de Raad van Bestuur en bij arbocoördinatoren en preventiemedewerkers op decentraal niveau. Een groei van het bewustzijn bij leidinggevenden en werknemers is in twee van de drie organisaties ervaren.

Ook geven drie arbocoördinatoren aan dat er naar aanleiding van het gebruik van de handreiking veranderingen of vernieuwingen doorgevoerd zijn in het beleid van de organisatie met betrekking tot agressie en geweld in ambulante werksituaties. Het beleid is mede dankzij het gebruik van de handreiking verbeterd en er is in de organisatie meer aandacht gekomen voor het thema, aldus deze gebruikers. Een vierde arbocoördinator geeft aan voor de nabije toekomst plannen te hebben om de handreiking te gebruiken voor het doorvoeren van concrete verbeteringen in het beleid van de organisatie.

Zeven van de twaalf geënquêteerde medewerkers die het instrument kennen hebben naar eigen zeggen naar aanleiding van de handreiking meer inzicht gekregen in hoe agressie en geweld voorkomen en aangepakt kan worden. Slechts één respondent geeft aan dat hij of zij anders is gaan werken en/of nu anders met agressie en geweld om gaat door het lezen van de handreiking.

5. BIOLOGISCHE AGENTIA

5.1 Inleiding

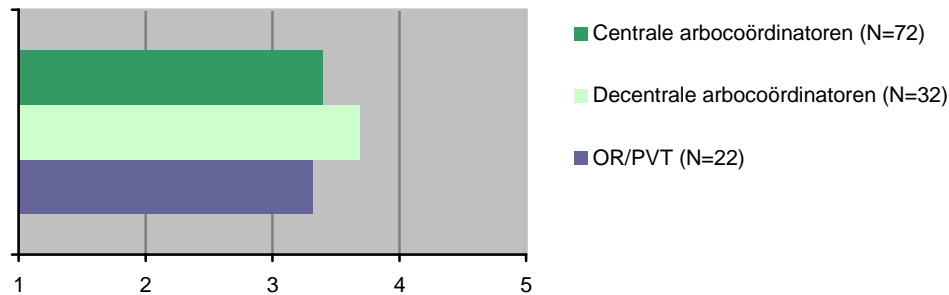
In dit hoofdstuk staat het thema biologische agentia centraal. We volgen in het onderstaande dezelfde opbouw in paragrafen als in de voorgaande twee hoofdstukken. Vandaar dat we eerst stilstaan bij het belang van thema biologische agentia in organisatie (paragraaf 5.2). Vervolgens worden in paragraaf 5.3 de bekendheid en het gebruik van de nieuwe instrumenten aan de orde gesteld. Ten slotte bespreken we in paragraaf 5.4 de resultaten en effecten van het gebruik van het instrument voor zover deze van toepassing zijn.

5.2 Belang van het thema biologische agentia

Gemiddeld belang van het thema

Biologische agentia is één van de nieuwe thema's van de arbocatalogus Profijit van Arbobeleid. Aan de respondenten van de instellingen is gevraagd hoe groot het belang is van dit thema binnen het arbobeleid van hun organisatie. Figuur 5.1 laat zien dat het thema geen uitgesproken belangrijke plaats inneemt. Uit de toelichtingen van de respondenten blijkt dat het in de meeste organisaties geen actueel thema is dat hoog op de prioriteitenlijst staat. Vaak pas wanneer er een calamiteit is – zoals de Mexicaanse griep in 2009/2010 – krijgt het thema weer meer aandacht.

Figuur 5.1 Gemiddeld belang van het thema biologische agentia, naar onderzoeksgroep



Legenda: 5 = zeer groot
4 = groot
3 = niet groot/niet klein
2 = klein
1 = zeer klein

Ook bij de raadpleging van de werknemers komt een dergelijk beeld naar voren. Zij zijn over het algemeen van mening dat er niet uitgesproken veel of weinig aandacht wordt besteed in hun organisatie aan mogelijke risico's op besmetting via biologische agentia.

Maatregelen op het gebied van biologische agentia

Om een beeld te krijgen van de inhoud van het beleid op het gebied van biologische agentia is aan de (de)centrale arbocoördinatoren gevraagd welke maatregelen onderdeel

zijn van het beleid met betrekking tot biologische agentia. Dit is weergegeven in tabel 5.1. Drie typen maatregelen voeren hierbij de boventoon, namelijk maatregelen om infecties te bestrijden en te voorkomen en de vaccinatie van medewerkers tegen Hepatitis-B. Bij 'anders' werd onder meer genoemd de griepvaccinaties van medewerkers en de Hepatitis-B vaccinatie van cliënten.

Tabel 5.1 Doorgevoerde maatregelen met betrekking tot biologische agentia, volgens (de)centrale arbocoördinatoren

Maatregelen	Centrale arbo-coördinatoren (N=75)	Decentrale arbo-coördinatoren (N=45)
Maatregelen die moeten worden genomen voor aanpak infecties	85%	62%
Hepatitis-B vaccinatie van medewerkers	84%	58%
Maatregelen die moeten worden genomen om infecties te voorkomen	83%	62%
Snelle aanpak bij calamiteiten	71%	47%
Standaard werkwijze m.b.t. desinfecteren van oppervlakken	60%	49%
Scholing/training van medewerkers o.g.v. (voorkomen en aanpak) infecties	50%	36%
Anders	25%	20%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Veel respondenten geven aan dat veel van de genoemde maatregelen onderdeel zijn van (hygiëne)protocollen. Deze zijn vaak opgesteld of aangescherpt naar aanleiding (van de dreiging) van de Mexicaanse griep.

De maatregelen zijn minder genoemd door decentrale arbocoördinatoren. De oorzaak hiervan kan enerzijds zijn dat het beleid met betrekking tot biologische agentia niet altijd even goed bekend is op een 'lager' niveau binnen de organisatie. Dit komt onder meer doordat biologische agentia niet altijd binnen het aandachtsgebied van de decentrale arbocoördinatoren valt en zij er dus minder kennis van hebben.

Ook aan de werknemers is gevraagd welke maatregelen volgens hen in de organisatie getroffen zijn om besmetting via biologische agentia te voorkomen. De antwoorden van de werknemers zijn opgenomen in tabel 5.2. Vaccinaties van personeel tegen Hepatitis-B blijkt de meest voorkomende maatregel te zijn in de waarneming van de werknemers, gevolgd door procedures om infecties te voorkomen. Uit de tabel blijkt dat een belangrijk deel van de respondenten geen zicht had op overige maatregelen. Dit blijkt uit de relatief grote aandelen 'weet niet' in tabel 5.2. Dit zou een indicatie kunnen zijn dat het beleid op het gebied van biologische agentia nog niet altijd goed landt en/of beklijft op de werkvloer.

Tabel 5.2 Mate dat maatregelen die zijn getroffen in de organisatie om besmetting via biologische agentia te voorkomen, volgens werknemers (N=325)

Maatregelen	Ja	Nee	Weet niet	Totaal
Hepatitis-B vaccinatie van medewerkers	77%	14%	8%	100%
Procedures om infecties te voorkomen	62%	24%	14%	100%
Procedures voor situaties waarbij individuele medewerker is geïnfecteerd	42%	18%	40%	100%
Calamiteitenkaart of -protocol in geval van besmetting van grotere groepen medewerkers	30%	23%	46%	100%
Scholing/training van medewerkers o.g.v. (voorkomen en aanpak) van infecties	24%	42%	34%	100%

Dat de maatregelen op het gebied van biologische agentia niet altijd goed landen op de werkvloer wordt bevestigd door het feit dat bijna twee derde (63%) van de geraadpleegde werknemers van mening is dat ze vanuit de werkgever niet voldoende goed geïnformeerd zijn over hoe ze de kans op besmetting zo klein mogelijk kunnen maken en wat ze moeten doen als ze (mogelijk) toch geïnfecteerd zijn. De informatievoorziening vanuit de werkgever over het voorkomen en aanpakken van infecties laat wat hen betreft in ieder geval te wensen over. De nieuwe instrumenten uit de arbocatalogus zouden een bijdrage kunnen leveren aan een betere informatievoorziening richting medewerkers.

5.3 Bekendheid en gebruik nieuwe instrument

Het thema biologische agentia is – zoals gezegd – een nieuw thema binnen de arbocatalogus. Uitgebreide informatie over biologische agentia is als instrument opgenomen op de website Profijt van Arbobeleid. Daarnaast zijn er train-de-trainer bijeenkomsten georganiseerd. In het onderstaande zullen we de bekendheid en het gebruik van beide instrumenten weergeven.

Informatie

Uit tabel 5.3 blijkt dat iets meer dan de helft van de centrale arbocoördinatoren bekend is met de informatie over biologische agentia op de website van Profijt van Arbobeleid. Onder decentrale arbocoördinatoren is de bekendheid van de informatie over biologische agentia een stuk lager. Dit komt deels doordat relatief veel van de geraadpleegde decentrale arbocoördinatoren dit arbeidsrisico niet in hun takenpakket hebben (ze zijn ergocoach, BHV-er of preventiemedewerker). Ook de ruime meerderheid van de geraadpleegde OR/PVT-leden en werknemers is niet bekend met de informatie over biologische agentia.

Tabel 5.3 Bekendheid en gebruik informatie over biologische agentia, naar onderzoeksgroep

Instrument	Centrale arbocoördinatoren	Decentrale arbocoördinatoren	OR/PVT	Werknemers
Bekend	56% (N=75)	11% (N=45)	13% (N=30)	7% (N=323)
Gebruikt	69% (N=42)	40% (N=5)	25% (N=4)	n.b.

In bovenstaande tabel is niet alleen de bekendheid, maar ook het gebruik van de aangeboden informatie over biologische agentia weergegeven. Deze vraag is vanzelfsprekend alleen gesteld aan respondenten die bekend zijn met de informatie. Vandaar dat het aantal waarnemingen in de onderste rij van tabel 5.3 lager is.

De centrale arbocoördinatoren die bekend zijn met de informatie hebben de informatie in ruim twee derde van gevallen ook geraadpleegd. Het gebruik onder de andere groepen is veel kleiner. We tekenen hierbij aan dat deze gebruiksquoten – door de lage bekendheid onder deze onderzoeksgroepen – op een beperkt aantal waarnemingen gebaseerd is. Bij de (de)centrale arbocoördinatoren en OR-leden die wel bekend zijn met de informatie over biologische agentia, maar hiervan (nog) geen gebruik hebben gemaakt, hebben we gevraagd naar de achtergronden van **niet-gebruik**. De meest genoemde reden door de centrale arbocoördinatoren is dat ze nog geen tijd hebben gehad om ermee aan de slag te gaan (46%). Een andere veel genoemde reden is dat het thema biologische agentia op dit moment niet (hoog) op de agenda staat (31%), arbothema's worden namelijk stuk voor stuk opgepakt. Ook wordt er een aantal keren genoemd dat er geen behoefte is aan de informatie (15%) en dat de informatie niets toevoegt aan de kennis die er al binnen de organisatie aanwezig was (15%). Bij de decentrale arbocoördinatoren is de genoemde reden dat ze geen behoefte hebben aan dergelijke informatie. Vanuit de OR/PVT wordt als reden genoemd dat biologische agentia binnen de OR geen belangrijk thema is.

De informatie over biologische agentia is door (de)centrale arbocoördinatoren voornamelijk gebruikt als informatiebron en/of om de kennis over het thema te vergoten (zie tabel 5.4). In veel mindere mate wordt de informatie ook regelmatig gebruikt ten behoeve van het beleid, bijvoorbeeld voor het opstellen van beleid en beleidsinstrumenten (zoals protocollen) en als toets om te kijken of het eigen bestaande beleid voldoet.

Tabel 5.4 Doeleinden waarvoor (de)centrale arbocoördinatoren de informatie over biologische agentia gebruiken

Doeleinden	Aandeel (N=31)
Als informatiebron/als één van de informatiebronnen	68%
Vergroting van kennis over dit thema	35%
Voor opstellen van beleid	32%
Voor opstellen eigen beleidsdocumenten en/of -instrumenten	23%
Check eigen beleid	19%
Vergroten bewustwording bij medewerkers en leidinggevenden	10%
Ter onderbouwing beleid	6%
Ondersteuning van leidinggevenden bij opstellen/implementeren beleid	3%
Opstellen RI&E	3%
Praktische advisering aan medewerkers	0%

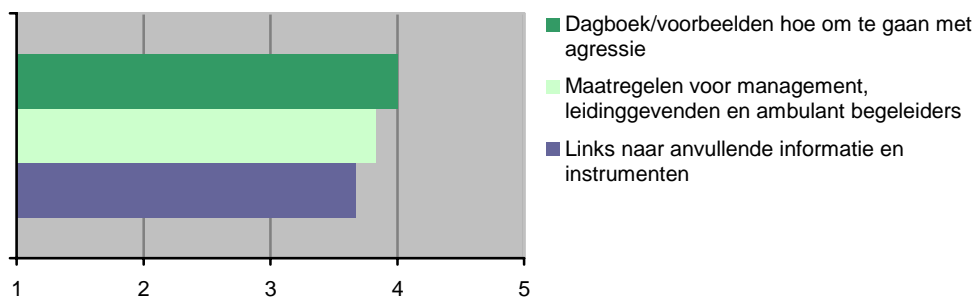
Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Opvallend is dat de informatie over biologische agentia niet is gebruikt voor de praktische advisering van medewerkers. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld de instrumenten rond

fysieke belasting. Dit komt voornamelijk door de aard van de informatie. De informatie over biologische agentia is vooral gericht op beleid en beleidsontwikkeling en biedt in mindere mate concrete instrumenten waar werknemers direct mee aan de slag kunnen (zoals wel het geval is bij de werkbladen gezond en vitaal ouder worden).

De gebruikers van de informatie over biologische agentia zijn over het algemeen redelijk positief over de inhoud en de gebruikswaarde van het instrument (zie figuur 5.2). De informatie is in hun ogen helder en toegankelijk. Wel wordt door verschillende respondenten opgemerkt dat de informatie wat te summier is.

Figuur 5.2 Gemiddeld oordeel van gebruikers over de inhoud en gebruikswaarde van de informatie over biologische agentia



Legenda:
 5 = zeer goed
 4 = goed
 3 = niet goed / niet slecht
 2 = slecht
 1 = zeer slecht

Aan de werknemers die bekend zijn met de informatie over biologische agentia is gevraagd om een rapportcijfer te geven over de informatie. Hieruit blijkt dat ze deze positief beoordelen met gemiddeld een 7,4 (bij N=23). Geen van de respondenten heeft een onvoldoende gegeven.

Van de centrale arbocoördinatoren die de informatie over biologische agentia hebben gebruikt heeft bijna driekwart (72%) de informatie ook onder de aandacht gebracht van andere geledingen binnen de organisatie. De informatie is relatief vaak op een hoog niveau in de organisatie uitgezet (andere arboprofessionals, Raad van Bestuur, OR/PVT, zie onderstaande tabel). Dit is te verklaren door de aard van de informatie en het doel waarvoor de informatie is gebruikt, namelijk ten behoeve van de beleidsontwikkeling. Daar worden de geledingen als de Raad van Bestuur en de OR/PVT vrijwel altijd bij betrokken.

Tabel 5.5 Mate waarin de centrale arbocoördinatoren de informatie onder de aandacht hebben gebracht van andere geledingen binnen de organisatie

Geleding	Aandeel (N=22)
Raad van Bestuur	32%
OR/PVT	41%
Andere arboprofessionals	55%
Leidinggevenden/afdelingshoofden	32%
Werknemers op de werkvloer	18%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

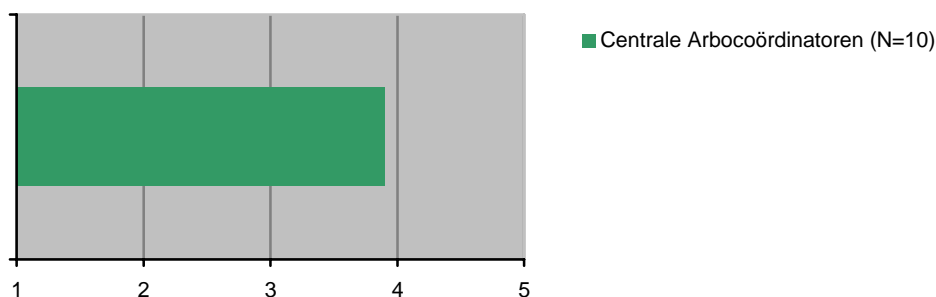
De verspreiding naar de werknemers op de werkvloer is beperkt. Ook dit ligt in de aard van de informatie. Hierboven zagen we al dat dat het weinig kant en klare instrumenten bevat die door medewerkers op de werkvloer kunnen worden ingezet. De verspreiding richting werknemers heeft in drie van de vier gevallen plaatsgevonden via het reguliere overleg, en in één geval via een speciaal overleg over het thema biologische agentia. Daarnaast heeft één respondent de informatie ook verspreid via het intranet van de organisatie en één respondent heeft de informatie verspreid via een nieuwsbrief.

Train-de-trainer bijeenkomsten

Naast de informatie op internet is in het kader van het nieuwe thema biologische agentia ook een aantal train-de-trainer bijeenkomsten georganiseerd. Een klein deel (15%) van de geraadpleegde centrale arbocoördinatoren heeft een dergelijke bijeenkomst bijgewoond. Nog eens 14% is dit nog wel van plan. Geen van de decentrale arbocoördinatoren heeft deze gevolgd, maar 14% verwacht dit nog wel te doen in de toekomst.

Zoals uit figuur 5.3 blijkt zijn de deelnemers aan de bijeenkomst positief over de inhoud en de gebruikerswaarde van de train-de-trainer bijeenkomst.

Figuur 5.3 Gemiddeld oordeel deelnemers over de inhoud en gebruikswaarde van de train-de-trainer bijeenkomst



Legenda: 5 = zeer goed
 4 = goed
 3 = niet goed / niet slecht
 2 = slecht
 1 = zeer slecht

5.4 Resultaten en effecten

Ook ten aanzien van het thema biologische agentia is in dit onderzoek nagegaan of het gebruik van de instrumenten effecten heeft gehad voor de organisatie. Daarom is in de eerste plaats aan de centrale arbocoördinatoren gevraagd of het gebruik van de informatie over biologische agentia heeft geleid tot meer bewustzijn over het voorkomen en aanpakken van infecties bij verschillende geledingen in de organisatie. Vanzelfsprekend is deze vraag alleen gesteld aan coördinatoren die de informatie uit de arbocatalogus gebruikt hebben binnen hun organisatie.

Tabel 5.6 Mate waarin informatie heeft geleid tot meer bewustzijn over biologische agentia onder verschillende geledingen, volgens de centrale arbocoördinatoren

Geleding	Aandeel (N=29)
Raad van Bestuur	7%
Henzelf (centrale arbocoördinator)	45%
Arboprofessionals op locaties	17%
Leidinggevenden	10%
Werknemers	10%

De tabel laat zien dat het bewustzijn vooral gegroeid is bij de centrale arbocoördinatoren (dus de respondenten) zelf. De informatie heeft in veel mindere mate bij de andere geledingen geleid tot een groei van het bewustzijn. Dit komt onder andere doordat de informatie over biologische agentia in veel gevallen niet direct is gecommuniceerd richting deze groepen (zoals we al zagen in tabel 5.5). De doorwerking van de informatie zal eerder indirect – door het op basis van de informatie opgestelde beleid over biologische agentia – en dus op termijn plaatsvinden.

Ruim een derde van de centrale arbocoördinatoren (37%) geeft aan dat er naar aanleiding van het gebruik van de handreiking veranderingen of vernieuwingen doorgevoerd zijn in het beleid van de organisatie met betrekking tot biologische agentia. Het op basis van de informatie aanpassen of opstellen van protocollen/ werkplannen/ instructies en het aanscherpen van het beleid rondom biologische agentia zijn daarbij het meest genoemd. Eén organisatie heeft op basis van de informatie voor het eerst een beleid ten aanzien van biologische agentia opgesteld.

In tabel 5.7 is weergegeven welke andere effecten de centrale arbocoördinatoren hebben ervaren of nog verwachten voor de toekomst.

Tabel 5.7 Effecten van het gebruik van de nieuwe instrumenten op het gebied van biologische agentia, volgens de centrale arbocoördinatoren (N=29)

Effecten	Ja	Nog niet, wel verwacht	Nee	Weet niet	Totaal
Beter beleid o.g.v. biologische agentia	21%	34%	38%	7%	100%
Meer aandacht voor biologische agentia	35%	21%	38%	7%	100%
Daling aantal calamiteiten	0%	14%	62%	24%	100%
Betere aanpak calamiteiten	14%	24%	48%	14%	100%
Daling verzuim medewerkers	0%	7%	72%	21%	100%

De tabel laat zien dat de informatie er in een derde van de organisaties voor heeft gezorgd dat er meer aandacht is gekomen voor het thema biologische agentia en dat een aanzienlijke groep nog een toename van de aandacht voor dit thema verwacht. De verbetering van het beleid op het gebied van biologische agentia en een betere aanpak van calamiteiten zijn andere veel genoemde (verwachte) effecten.

De respondenten verwachten eigenlijk niet dat de informatie vanuit de arbocatalogus ook invloed zal hebben op (een daling van) het aantal calamiteiten of (een daling van) het ziekteverzuim.

Aan werknemers is gevraagd of de informatie over biologische agentia er toe heeft geleid dat er meer inzicht is verkregen over hoe besmetting door biologische agentia kan worden voorkomen en wat er moet worden gedaan als men besmet raakt. Van de geraadpleegde werknemers beantwoordt **80%** deze vraag bevestigend. Ook geeft bijna de helft (45%) van de geraadpleegde werknemers aan dat ze anders zijn gaan werken, naar aanleiding van de informatie over de risico's van biologische agentia en de tips over hoe besmetting kan worden voorkomen. Daarbij wordt voornamelijk genoemd dat men vaker handschoenen is gaan gebruiken bijvoorbeeld bij het verschonen van cliënten en strikter is met het wassen van de handen. Daar waar de informatie over biologische agentia uit de arbocatalogus de werkvloer bereikt, zien we dus veel effecten. Dit heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat dit een nieuw onderwerp uit de catalogus is waarover bij een deel van de werknemers blijkbaar een informatiebehoefte bestaat.

6. BHV

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het thema BHV besproken. De opbouw van dit hoofdstuk is iets anders dan die in de voorgaande hoofdstukken. Zo wordt er geen aandacht besteed aan het belang dat in de organisaties wordt gehecht aan het thema BHV. Immers, alle organisaties zijn verplicht om op dit punt beleid te hebben ontwikkeld. We starten in paragraaf 6.2 daarom met de bekendheid en het gebruik van de van de nieuwe instrumenten en de redenen voor niet-gebruik. In paragraaf 6.4 worden de resultaten en effecten van het gebruik van het instrument besproken.

6.2 Bekendheid en gebruik nieuwe instrumenten

Net als biologische agentia is BHV ook een nieuw thema binnen de arbocatalogus. BHV heeft niet alleen betrekking op brand (zoals vaak wordt verondersteld), maar op de aanpak van een groot aantal veiligheidsrisico's zoals personele risico's, technische risico's, natuurrisico's, criminele risico's en verkeersrisico's. BHV is (daarmee) ook een thema wat niet (geheel) vanuit het arbobeleid wordt opgepakt en dus beleidsmatig ook bij andere personen dan arbocoördinatoren ondergebracht kan zijn.

Bekendheid instrumenten

Vanuit de arbocatalogus is een aantal instrumenten ontwikkeld die organisaties kunnen helpen bij het in kaart brengen van de veiligheidsrisico's en bij het zoeken naar passende oplossingen. Aan de geraadpleegde arbocoördinatoren en OR/PVT-leden die BHV in hun takenpakket hebben is gevraagd of ze bekend zijn met het bestaan van deze instrumenten.

Tabel 6.1 Percentage respondenten dat bekend is met nieuwe instrumenten op het gebied van BHV

Instrument	Centrale arbo-coördinatoren (N=58)	Decentrale arbo-coördinatoren (N=27)	OR/PVT (N=25)
Risico Inventarisatie Matrix	60%	22%	28%
Informatie over mogelijke maatregelen	50%	11%	11%
Voorbeeldplannen en good practices	48%	15%	11%

Van de centrale arbocoördinatoren die zich bezig houden met BHV is zes op de tien bekend met de Risico Inventarisatie Matrix. Voor de mogelijke maatregelen, de voorbeeldplannen en de good practices geldt dat ongeveer de helft van de centrale arbocoördinatoren hiermee bekend is. De bekendheid onder de decentrale arbocoördinatoren en OR/PVT-leden is beduidend kleiner.

Gebruik instrumenten

De logische vervolgvraag is in hoeverre de respondenten die bekend zijn met de instrumenten die ook daadwerkelijk geraadpleegd en/of gebruikt hebben. De uitkomsten hiervan staan in tabel 6.2.

Tabel 6.2 Aandeel respondenten dat de nieuwe instrumenten BHV al eens heeft gebruikt

Instrument	Centrale arbo-coördinatoren	Decentrale arbo-coördinatoren	OR/PVT
Risico Inventarisatie Matrix	80% (N=35)	50% (N=6)	29% (N=7)
Informatie over mogelijke maatregelen	79% (N=29)	67% (N=3)	67% (N=3)
Voorbeeldplannen en good practices	79% (N=28)	75% (N=4)	67% (N=3)

De tabel laat zien dat zij die bekend zijn met de instrumenten er ook relatief vaak gebruik van maken. De Risico Inventarisatie Matrix wordt vooral op centraal niveau (door de centrale arbocoördinatoren) gebruikt, de andere instrumenten worden door alle groepen goed opgepakt. Deze uitkomsten moeten wel met de nodige voorzichtigheid worden behandeld, gezien het kleine aantal respondenten dat onder de decentrale arbocoördinatoren en OR/PVT-leden geraadpleegd kon worden.

De instrumenten worden door de centrale arbocoördinatoren vaak ingezet om als toetssteen voor de kwaliteit en volledigheid van het eigen, al bestaande BHV-beleid te dienen (zie tabel 6.3). De instrumenten dienen tevens vaak als informatiebron of worden gebruikt om de risico's in de organisatie in kaart te brengen. In beperktere mate worden de instrumenten ingezet voor het opstellen van beleid en beleidsdocumenten en voor het informeren van partijen op een lager niveau in de organisatie (leidinggevenden en werknemers).

Tabel 6.3 Doeleinden waarvoor de nieuwe instrumenten op het gebied van BHV worden gebruikt door centrale arbocoördinatoren

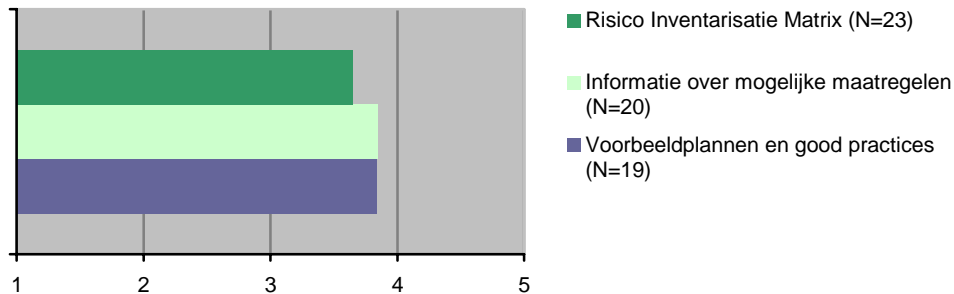
Doeleinden	Aandeel (N=28)
Kwaliteit/volledigheid eigen beleid toetsen	54%
Als informatiebron/als één van de informatiebronnen	29%
In kaart brengen van risico's in de organisatie	25%
Input voor aanpassen van BHV-beleid/inrichting BHV-organisatie	21%
Als input voor het opstellen van BHV-beleid/inrichting BHV-organisatie	14%
Invullen/aanvullen van de RI&E	14%
Vergroting van kennis over dit thema	14%
Voor opstellen eigen beleidsdocumenten en/of -instrumenten	11%
Vergroten bewustwording bij medewerkers en leidinggevenden	7%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Aan de centrale arbocoördinatoren die gebruik hebben gemaakt van de instrumenten is gevraagd om hun oordeel te geven over de instrumenten die zij hebben geraadpleegd en/of gebruikt. Zoals te zien is in figuur 6.1 zijn de centrale arbocoördinatoren vrij positief over deze instrumenten. De instrumenten zijn naar hun mening functioneel en bruikbaar.

Niet iedereen is echter even positief. Sommige respondenten vinden de Risico Inventarisatie Matrix lastig om mee te werken of te algemeen van opzet waardoor het moeilijk is te vertalen naar de eigen situatie.

Figuur 6.1 Gemiddeld oordeel van centrale arbocoördinatoren over de inhoud en gebruikswaarde van de BHV-instrumenten uit de arbocatalogus



Legenda:
 5 = zeer groot
 4 = groot
 3 = niet groot / niet klein
 2 = klein
 1 = zeer klein

Vier op de tien gebruikers zijn van mening dat de instrumenten een (zeer) grote meerwaarde hebben voor hun organisatie. Het helpt hen goed bij het vormgeven of kritisch bekijken van het BHV-beleid van de organisatie. Anderen beoordelen de meerwaarde als minder groot, vaak omdat hun beleid naar eigen zeggen al goed op poten staat. Vanuit deze groep wordt echter wel opgemerkt dat zij zich kunnen voorstellen dat de instrumenten wel meerwaarde zullen hebben voor organisaties die net beginnen met het opzetten van BHV-beleid.

De redenen dat een deel van de centrale arbocoördinatoren (nog) geen gebruik maakt van deze instrumenten zijn wederom dat de organisaties hiervoor nog geen tijd hebben gehad en/of dat BHV momenteel niet op de arbo-agenda staat. Het thema zal pas later – na afronding van andere thema's – worden opgepakt.

6.3 Resultaten en effecten

Aan de centrale arbocoördinatoren is gevraagd in hoeverre het gebruik van de informatie en/of instrumenten op het gebied van BHV inmiddels hebben geleid tot effecten op de organisatie. Wat betreft het effect op het bewustzijn over de veiligheidsrisico's bij de verschillende groepen binnen de organisatie, blijkt wederom dat vooral het bewustzijn bij de arbocoördinatoren zelf is gegroeid. Toch hebben de instrumenten in een deel van de organisaties ook andere partijen meer bewust gemaakt van de veiligheidsrisico's en de wijze waarop deze kunnen worden aangepakt (bijvoorbeeld de Raad van Bestuur). Bij decentrale arbocoördinatoren en werknemers zien de meeste centrale arbocoördinatoren dit effect (nog) niet.

Tabel 6.4 Aandeel centrale arbocoördinatoren dat meer bewustzijn over verschillende veiligheidsrisico's bij verschillende groepen ziet naar aanleiding van het gebruik van de nieuwe BHV-instrumenten

Geledingen	Aandeel (N=28)
Raad van Bestuur/directie	29%
Centrale arbocoördinator	50%
Decentrale arbocoördinator/preventiemedewerkers	14%
Leidinggevenden	25%
Werknemers	14%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Van de gebruikers zegt bijna een derde dat er naar aanleiding van het gebruik van de instrumenten veranderingen of vernieuwingen zijn doorgevoerd in het beleid van de organisatie. Het gaat hierbij in bijna alle gevallen om aanpassingen of vernieuwingen aan het BHV-beleid van de organisatie. Daarnaast zijn bij ruim een derde van de organisaties protocollen, werkplannen en/of instructies opgesteld of gewijzigd, of maatregelen getroffen om beter in te grijpen bij calamiteiten. Veel van deze organisaties zijn nu bezig met deze aanpassingen en vernieuwingen.

Naast een vergroot bewustzijn en aanpassingen aan het BHV-beleid is nog een aantal andere mogelijke effecten voorgelegd aan de respondenten. De uitkomsten hiervan staan weergegeven in tabel 6.5.

Tabel 6.5 Effecten naar aanleiding van het gebruik van informatie over BHV volgens centrale arbocoördinatoren (N=28)

Effecten	Ja	Nog niet, wel verwacht	Nee	Weet niet
Betere inrichting BHV-organisatie/-beleid	25%	43%	25%	7%
Betere aanpak calamiteiten	11%	32%	36%	21%
Veiliger werkomgeving voor medewerkers	11%	32%	36%	21%
Daling aantal calamiteiten	4%	32%	43%	21%

De instrumenten dragen (naar verwachting) in veel organisaties vooral bij aan een betere inrichting van de BHV-organisatie of het BHV-beleid. Toch zal het gebruik van de instrumenten naar verwachting zeker ook kunnen leiden tot een betere aanpak van de calamiteiten, een daling van de calamiteiten en een veiliger werkomgeving. Het is echter nog te vroeg om te kunnen zeggen of deze effecten ook daadwerkelijk zullen optreden. De arbocoördinatoren zijn naar eigen zeggen nu nog druk bezig om beleid aan te passen en de informatie te verspreiden binnen de organisatie.

7. WERKDRUK EN WERKPLEZIER

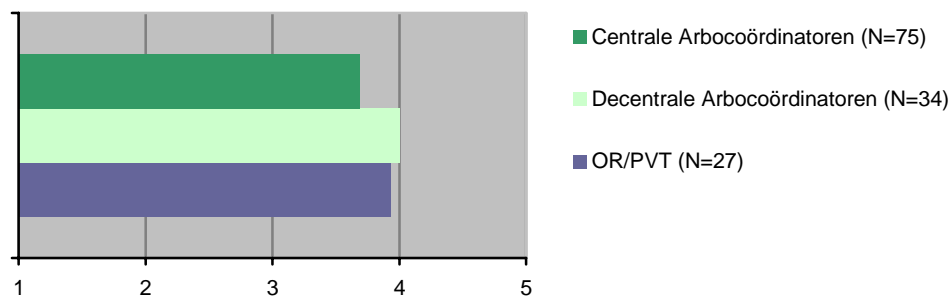
7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het vijfde en laatste arbothema, werkdruk en werkplezier besproken. In paragraaf 7.2 komt het belang van het thema werkdruk en werkplezier aan de orde. Vervolgens wordt in paragraaf 7.3 aandacht besteed aan de bekendheid en het gebruik van de instrumenten op dit terrein en ten slotte worden in paragraaf 7.4 de eventuele resultaten en effecten uiteengezet.

7.2 Belang van het thema werkdruk en werkplezier

Net als BHV is werkdruk en werkplezier niet uitsluitend een arbothema. Het is een thema dat (vooral) ook wordt opgepakt vanuit het personeelsbeleid. Toch wordt hier vanuit de arbocatalogus aandacht aan besteed en zijn er specifieke instrumenten ontwikkeld. Aan de respondenten is gevraagd hoe groot het belang is van het thema werkdruk en agressie binnen het arbobeleid van hun organisatie. Figuur 7.1 laat zien dat het belang volgens de respondenten redelijk groot is. Veel respondenten geven wel aan dat dit een relatief nieuw thema is binnen de organisatie.

Figuur 7.1 Oordeel over belang thema werkdruk en werkplezier



Legenda: 5 = zeer groot
4 = groot
3 = niet groot / niet klein
2 = klein
1 = zeer klein

In veel organisaties is er volgens de centrale arbocoördinatoren al enige aandacht voor de vermindering van werkdruk en de vergroting van werkplezier. Tabel 7.1 geeft weer welke maatregelen er binnen de organisatie al zijn genomen met betrekking tot werkdruk en werkplezier.

Tabel 7.1 Maatregelen die onderdeel uit maken van het beleid met betrekking tot werkdruk en werkplezier

Maatregelen	Centrale arbo-coördinatoren (N=75)	Decentrale arbo-coördinatoren (N=45)
Metten van werkdruk en werkplezier	77%	67%
Verbeteren vaardigheden van leidinggevenden	72%	49%
Verbeteren van communicatie binnen de organisatie	69%	56%
Herkennen en bespreekbaar maken van stressfactoren	67%	49%
Verbeteren van samenwerking op de werkvloer	63%	53%
Vergroten van inzetbaarheid van medewerkers	56%	38%
Meer aandacht voor balans tussen werk en privé	53%	40%
Mogelijkheden om slimmer te werken introduceren/verruimen	33%	22%

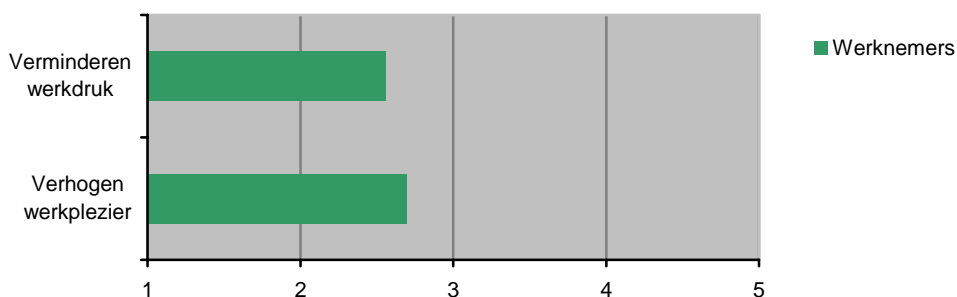
Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Zo wordt er in veel organisaties al aandacht besteed aan het meten van werkdruk en werkplezier, bijvoorbeeld door hier vragen over op te nemen in een medewerkers-tevredenheidsonderzoek of hier specifiek een enquête over te houden. Ook voor het verbeteren van vaardigheden van leidinggevenden, de communicatie binnen de organisatie en de samenwerking op de werkvloer is in veel organisaties aandacht. Aan mogelijkheden om slimmer te werken wordt in veel organisaties echter nog geen aandacht besteed. Decentrale arbocoördinatoren onderschrijven dit beeld op hoofdlijnen. Wel vallen percentages bij deze groep lager uit dan bij de centrale arbocoördinatoren, veelal omdat zij minder bekend zijn met het beleid op het gebied van werkdruk en werkplezier.

Een grote meerderheid (80%) van de geraadpleegde werknemers heeft naar eigen zeggen vaak of zelfs altijd plezier in hun werk. De overige werknemers hebben dit lang niet altijd, bijna nooit of in één geval zelfs in het geheel niet. Wel ervaart iets minder dan een derde van de werknemers in hun werk in (zeer) sterke mate een ongezonde werkdruk.

Werknemers vinden over het algemeen dat er maar in beperkte mate aandacht is voor de vermindering van werkdruk en de vergroting van werkplezier in hun organisatie. Dit komt naar voren in onderstaande figuur.

Figuur 7.2 Mate van aandacht voor vergroten werkplezier en verminderen werkdruk, volgens de geënquêteerde werknemers



Legenda: 5 = zeer veel
 4 = veel
 3 = niet veel / niet weinig
 2 = weinig
 1 = zeer weinig

7.3 Bekendheid en gebruik nieuwe instrumenten

Het thema werkdruk en werkplezier is één van de nieuwe onderwerpen in de arbocatalogus Profijt van Arbobeleid. Op de website worden oplossingen en handreikingen aangereikt om medewerkers meer plezier in hun werk te geven en ongezonde werkdruk te verminderen. De website bevat niet alleen informatie, tips en maatregelen per doelgroep, maar ook oplossingen, praktijkvoorbeelden en verwijzingen naar bestaande pagina's en instrumenten.

Tabel 7.2 Aandeel respondenten dat bekend is met de informatie over werkdruk en werkplezier, naar onderzoeksgroep

Instrument	Centrale arbo-coördinatoren (N=75)	Decentrale arbo-coördinatoren (N=45)	OR/PVT (N=30)	Werknemers (N=313)
Informatie over werkdruk en werkplezier	64%	13%	27%	6%

Uit tabel 7.2 blijkt dat ruim zes op de tien centrale arbocoördinatoren bekend is met de informatie over werkplezier en werkdruk. Ook een kwart van de OR-leden heeft van de informatie gehoord. Onder decentrale arbocoördinatoren en werknemers is de bekendheid beperkter. Bij de decentrale arbocoördinatoren is dat te verklaren doordat werkdruk geen arbothema is dat binnen hun takenpakket valt. Aan diegenen die er wel bekend mee zijn is vervolgens gevraagd of zij ook gebruik hebben gemaakt van de informatie. Tabel 7.3 geeft hier de uitkomsten van.

Tabel 7.3 Aandeel respondenten dat de informatie over werkdruk en werkplezier al eens heeft geraadpleegd

Instrument	Centrale arbo-coördinatoren (N=48)	Decentrale arbo-coördinatoren (N=6)	OR/PVT (N=8)	Werknemers (N=17)
Ja	73%	50%	25%	72%
Nee, nog wel van plan	19%	17%	63%	22%
Nee	8%	33%	13%	6%

Een meerderheid van de centrale arbocoördinatoren die bekend zijn met de informatie over werkdruk en werkplezier heeft deze ook geraadpleegd en/of hier gebruik van gemaakt. Opvallend is ook het hoge gebruik van de informatie onder de kleine groep van werknemers die het instrument kennen. Het lijkt erop te duiden dat veel van deze werknemers gericht op zoek zijn gegaan naar informatie over werkdruk. De interesse bij de decentrale arbocoördinatoren voor de informatie over werkdruk blijkt laag. Een derde is niet van plan om de informatie op termijn te gaan gebruiken. De reden is wederom dat dit thema buiten hun werkveld valt.

De doelen waarvoor centrale arbocoördinatoren de informatie hebben gebruikt staan weergegeven in tabel 7.4.

Tabel 7.4 Doeleinden waarvoor centrale arbocoördinatoren de informatie over werkdruk en werkplezier wordt gebruikt

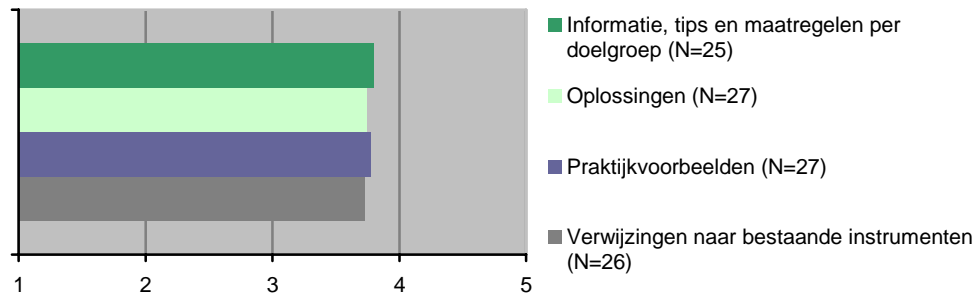
Doeleinden	Aandeel (N=35)
Als informatiebron	57%
Vergroting van kennis over dit thema	34%
Vergroten bewustwording bij medewerkers en leidinggevenden	31%
Als input voor het aanpassen van beleid	20%
Als input voor het opstellen van beleid	14%
Praktische advisering van medewerkers	14%
In kaart brengen van omvang van problematiek in organisatie	9%
Ondersteuning leidinggevenden bij opstellen/implementeren beleid	6%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Centrale arbocoördinatoren gebruiken de informatie over werkdruk en werkplezier voor verschillende doeleinden, maar vooral als informatiebron en om hun eigen kennis over het thema te vergroten. Dit past wel bij het gegeven dat het een vrij nieuw thema is binnen het arbobeleid. Daarnaast wordt de informatie ingezet om meer bewustwording rond het thema te creëren bij medewerkers en leidinggevenden, bijvoorbeeld door mensen te wijzen op wat ze zelf kunnen bijdragen om werkdruk te verminderen of hun werkplezier te vergroten. Een aantal arbocoördinatoren geeft aan de informatie ook heel concreet te gebruiken bij het opstellen of aanpassen van het eigen beleid op het gebied van werkdruk en werkplezier.

De centrale arbocoördinatoren zijn over het algemeen redelijk goed te spreken over de inhoud en de gebruikswaarde van de informatie over werkdruk en werkplezier op de website van Profijt van Arbobeleid. Figuur 7.3 geeft het oordeel weer per type informatie over dit arbothema.

Figuur 7.3 Gemiddeld oordeel over de inhoud en gebruikswaarde van de informatie over werkdruk en werkplezier volgens centrale arbocoördinatoren



Legenda:
 5 = zeer goed
 4 = goed
 3 = niet goed / niet slecht
 2 = slecht
 1 = zeer slecht

Veel respondenten vinden de informatie volledig en duidelijk en waarderen de praktische toepasbaarheid ervan. Het is volgens hen een bruikbaar naslagwerk en het zet mensen aan het denken. Ook worden de links naar andere informatie gewaardeerd, vooral omdat deze zicht geven op meerdere invalshoeken. Ook de kleine groep medewerkers die gebruik hebben gemaakt van de instrumenten is erg tevreden en geven de informatie gemiddeld een 7,6.

Een ruime meerderheid (66%) van de centrale arbocoördinatoren die gebruik hebben gemaakt van de informatie over werkdruk en werkplezier, geeft aan dat ze de informatie ook onder de aandacht gebracht hebben van andere geledingen binnen de organisatie.

Tabel 7.5 Mate waarin de centrale arbocoördinatoren de informatie onder de aandacht hebben gebracht van andere geledingen binnen de organisatie

Geleding	Aandeel (N=23)
Raad van Bestuur	43%
OR/PVT	61%
Andere arboprofessionals	39%
Leidinggevenden/afdelingshoofden	83%
Werknemers op de werkvloer	43%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

De informatie blijkt met name te zijn doorgespeeld naar leidinggevenden en afdelingshoofden (precies zoals het instrument door de StAG ook bedoeld is). Dit is vooral gedaan in de hoop en vanuit de wens dat zij de informatie gebruiken om de thema's werkdruk en werkplezier actief op te pakken in hun teams. Zij zijn tenslotte degenen die als eerste zullen opmerken als er sprake is van een te hoge werkdruk of een gebrek aan werkplezier.

Aan de centrale arbocoördinatoren die de informatie over het thema werkdruk en werkplezier wel kennen, maar hier geen gebruik van hebben gemaakt is gevraagd waarom zij nog niets gedaan hebben met de informatie. De resultaten hiervan staan in tabel 7.6 vermeld

Tabel 7.6 Redenen waarom respondenten (nog) geen gebruik hebben gemaakt van de informatie over werkdruk en werkplezier

Redenen	Aandeel (N=13)
Nog geen tijd gehad om er mee aan de slag te gaan	46%
Arbothema niet actief op agenda/gaan thema's één voor één oppakken	23%
Geen behoefte aan de informatie (zelf al het nodige in huis)	15%
Inhoud van website niet geschikt/passend voor organisatie	8%
Onderwerp werkdruk/werkplezier krijgt niet veel aandacht in organisatie	0%
Ongezonde werkdruk/gebrek aan werkplezier vormen geen groot probleem voor organisatie	0%
Informatie voegt niet toe aan wat er al was	0%
Weet niet	15%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Wederom blijken de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van de informatie een gebrek aan tijd en het feit dat dit thema nog niet actief op de arbo-agenda staat (de thema's worden één voor één opgepakt). Een klein deel heeft geen behoefte aan dergelijke informatie omdat ze al gebruik maken van andere informatiebronnen over het thema.

Ook over de meerwaarde van de instrumenten is de meerderheid te spreken. Bijna twee derde vindt de meerwaarde (zeer) groot en ziet de informatie als een nuttig instrument ten behoeve van het arbobeleid.

7.4 Resultaten en effecten

Om zicht te krijgen op de mogelijke resultaten en effecten van het gebruik van de informatie over werkdruk en werkplezier is aan de gebruikers van de informatie (centrale arbocoördinatoren) gevraagd of het gebruik er toe geleid heeft dat er meer bewustzijn is ontstaan binnen de organisatie over de mogelijkheden om ongezonde werkdruk te verminderen en het werkplezier te vergroten. In onderstaande tabel staat weergegeven in

hoeverre zij van mening zijn dat dit het geval is.

Tabel 7.7 Percentage centrale arbocoördinatoren dat van mening is dat de informatie over werkdruk en werkplezier heeft geleid tot meer bewustzijn rondom deze thema's bij verschillende groepen

Groepen	Aandeel (N=23)
Centrale arbocoördinator	48%
P&O	30%
Decentrale arbocoördinator/preventiemedewerkers	30%
Leidinggevenden	30%
Raad van Bestuur/directie	26%
Werknemers	22%

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

Wederom is vooral bij de arbocoördinatoren zelf het bewustzijn gegroeid. Zij hebben meer handvatten gekregen om met het thema aan de slag te gaan. Daarnaast verwacht een derde deel dat dit het geval is bij de afdeling P&O, bij decentrale arboprofessionals en/of bij leidinggevenden.

Slechts vier centrale arbocoördinatoren die gebruik hebben gemaakt van de informatie over werkdruk en werkplezier geven aan dat naar aanleiding hiervan veranderingen of vernieuwingen zijn doorgevoerd in het beleid van de organisatie. Vijf anderen geven wel aan dat zij plannen in die richting hebben. Eén organisatie heeft een externe partij ingeschakeld om takenpakketten te bekijken. Naar aanleiding daarvan zijn enkele takenpakketten aangepast. In een andere organisatie wordt naar aanleiding van de informatie uit de arbocatalogus meer specifieke aandacht aan werkdruk en werkplezier besteed in de functioneringsgesprekken.

In welke mate het gebruik van de informatie tot andere effecten en resultaten heeft geleid, wordt duidelijk in onderstaande tabel.

Tabel 7.8 Effecten naar aanleiding van het gebruik van informatie over werkdruk en werkplezier volgens centrale arbocoördinatoren (N=23).

Groepen	Ja	Nog niet, wel verwacht	Nee	Weet niet
Beter zicht op de omvang en aard problematiek in organisatie	22%	17%	39%	22%
Beter beleid op gebied van werkdruk en werkplezier	17%	30%	44%	9%
Daling van de werkdruk	13%	30%	48%	9%
Toename werkplezier	13%	30%	48%	9%
Daling verzuim medewerkers	4%	35%	48%	13%

Tot op heden is het meest voorkomende effect dat er beter inzicht is gekomen in de omvang en aard van de problematiek in de organisatie. Naar de toekomst is de verwachting dat mede dankzij het gebruik van de informatie in veel van organisaties ook een beter beleid op het gebied van werkdruk en werkplezier zal komen, alsmede een daling van de werkdruk en een toename van het werkplezier.

Van de 13 werknemers die gebruik hebben gemaakt van de informatie over werkdruk en werkplezier geeft bijna een kwart aan dat zij dankzij de informatie een vermindering van de ongezonde werkdruk of een verhoging van het werkplezier bij henzelf hebben weten te realiseren. Nog eens bijna de helft geeft aan dat zij dit op de langere termijn wel verwachten.

8 SAMENVATTENDE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

8.1 Inleiding

In dit afsluitende hoofdstuk presenteren we de samenvattende conclusies die kunnen worden getrokken op basis van de resultaten die in de voorgaande hoofdstukken zijn gepresenteerd. Bovendien doen we richting de opdrachtgever enkele aanbevelingen.

8.2 Samenvattende conclusies

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat de bekendheid van de arbocatalogus Profijt van Arbobeleid groot is. Een ruime meerderheid van zowel de geraadpleegde centrale arbocoördinatoren, de decentrale arbocoördinatoren als de OR-leden weet van het bestaan van dit instrument. Alleen onder werknemers in de sector blijft de bekendheid sterk achter. De meeste (de)centrale arbocoördinatoren die de arbocatalogus kennen maken ook wel eens gebruik van de website. Bij de centrale arbocoördinatoren is er veelal sprake van (zeer) regelmatig gebruik van de website. De decentrale arbocoördinatoren hebben de site het afgelopen jaar meestal maar één of enkele keren bezocht. Het gebruik onder de OR-leden en de werknemers die de site kennen is beperkt.

De arbocatalogus heeft vooral een naslagfunctie, maar wordt ook voor andere doeleinden gebruikt, zoals voor het opdoen van kennis, het downloaden van instrumenten en – in iets mindere mate – als ondersteuning bij het vormgeven van beleid. De belangstelling van de verschillende groepen gebruikers gaat vooral uit naar de bestaande thema's (fysieke belasting en agressie en geweld). Dit blijven belangrijke arbeidsrisico's die in veel instellingen spelen. Een andere reden waarom de 'nieuwe' thema's nog wat minder leven bij de gebruikers is dat organisaties binnen hun arbobeleid niet alle thema's tegelijk kunnen behandelen. Ze worden één voor één opgepakt. Pas wanneer de zaken rondom één thema goed georganiseerd zijn, wordt een volgend thema onder handen genomen.

Het onderzoek laat zien dat de nieuwe instrumenten van de arbocatalogus nog niet breed geland zijn in de sector. Van de centrale arbocoördinatoren is ruim driekwart op hoogte dat er vanuit de arbocatalogus nieuwe instrumenten zijn ontwikkeld, maar bij de decentrale arbocoördinatoren en de OR-leden is die bekendheid duidelijk minder groot. Dit verschil in bekendheid wordt veroorzaakt door het feit dat de informatievoorziening over de instrumenten uitsluitend gericht was op de centrale arbocoördinatoren. Bovendien gaan de centrale arbocoördinatoren ook vaak zelf op zoek naar informatie op dit terrein. Bij de decentrale arbocoördinatoren en OR-leden heeft een duidelijke informatievoorziening ontbroken. Daarnaast geldt dat deze groepen veelal niet zelf actief op zoek gaan naar informatie op de website van de arbocatalogus.

Ondanks het feit dat de centrale arbocoördinatoren wel van informatie over de nieuwe instrumenten zijn voorzien, is een deel van hen van mening dat de informatievoorziening

onvoldoende actief is geweest. De informatie moest vooral zelf gevonden worden en werd niet actief en regelmatig aangeboden. Daar was wel behoefte aan.

De bekendheid van de verschillende nieuwe instrumenten verschilt erg per thema. Die bekendheid is het grootst bij de instrumenten die vanuit de nieuwe thema's worden aangeboden. Dit kan erop wijzen dat de behoefte aan nieuwe informatie en instrumenten op de oude thema's (fysieke belasting en agressie en geweld) beperkt is. Daarnaast zal – bij agressie en geweld – meespelen dat de handreiking niet goed wordt herkend als nieuw instrument.

Bij de nieuwe instrumenten (op alle thema's) is steeds hetzelfde, eerder geschetste beeld zichtbaar, namelijk dat de bekendheid het grootst is bij centrale arbocoördinatoren en minder wordt bij de andere geledingen (decentrale arbocoördinatoren, OR-leden en werknemers). Dit komt omdat de informatie en instrumenten op centraal niveau binnenkomen en vervolgens moet worden uitgezet binnen de organisatie. Deze 'diffusie' vindt niet plaats op een eenduidige en duidelijk gestructureerde manier, maar verschilt sterk per organisatie. Over het algemeen geldt dat het doorspelen van informatie niet altijd gebeurt, ook niet naar alle geledingen gebeurt en meestal erg versnipperd is. Dit komt mede doordat de taken en verantwoordelijkheden op het gebied van arbo op decentraal niveau vaak erg versnipperd zijn. De kennis over arbothema's is op decentraal niveau niet gebundeld bij één persoon, maar verdeeld over arboprofessionals die zich met één arbothema bezighouden.

De bekendheid van de instrumenten bij de andere geledingen dan de centrale arbocoördinatoren is ook lager omdat deze groepen arbo niet als hoofdtaak hebben. Ze houden zich meestal vooral bezig met het primaire proces en hebben/nemen niet de tijd om actief informatie te zoeken over de arbothema's.

Ondanks de soms erg beperkte bekendheid van de instrumenten bij bepaalde doelgroepen, blijkt uit het onderzoek dat het gebruik van de instrumenten (wanneer ze bekend zijn) wel vaak groot is. Dit geldt wederom vooral voor de instrumenten op de drie nieuwe thema's. Zo loopt het aandeel 'gebruikers' bij de instrumenten voor het thema werkdruk en werkplezier op tot 73% en bij de BHV-instrumenten zelfs tot 80%.

Een nadere analyse van het gebruik van de instrumenten maakt duidelijk dat de instrumenten van de bestaande arbothema's vrijwel uitsluitend 'actief' worden gebruikt. Dat wil zeggen dat ze worden ingezet ten behoeve van de ontwikkeling van beleid en beleidsinstrumenten en de praktische advisering richting werknemers en leidinggevenden. De instrumenten van de nieuwe thema's worden daarentegen in sterkere mate gebruikt als informatiebron of voor het vergroten van de kennis. Dit gebruik kan als meer 'passief' worden bestempeld. Dit onderscheid is waarschijnlijk mede te verklaren door verschillen in 'levensfase' waarin het beleid rond de verschillende thema's verkeert. Over de oude thema's zullen de organisaties inmiddels veel kennis en deskundigheid hebben opgebouwd. Er is wat betreft die oude thema's nu vooral behoefte aan instrumenten om de kennis concreet toe te passen en te vertalen naar (beleid op) de werkvloer. De kennis en deskundigheid met betrekking tot nieuwe thema's moet veelal nog worden opgebouwd.

De gebruikers van de instrumenten zijn over het algemeen redelijk goed te spreken over zowel de inhoud, de gebruikswaarde als de meerwaarde van de instrumenten. Dit geldt voor de (de)centrale arbocoördinatoren, maar ook voor de geraadpleegde werknemers. Er zijn wat hen betreft geen aanleidingen om aanpassingen of verbeteringen door te voeren bij (één van) de instrumenten. Ze vinden het ook goed dat de instrumenten uitsluitend digitaal worden aangeboden. Er is geen behoefte aan het beschikbaar komen van papieren versies van de instrumenten.

Een deel van de respondenten die de instrumenten kennen heeft de instrumenten nog niet gebruikt. Een belangrijkste reden daarvoor is dat ze er nog niet aan toe zijn gekomen om de instrumenten te gebruiken. Ze hebben nog geen tijd gehad of hebben het betreffende arbothema nog niet actief op de agenda staan (omdat ze arbothema's één voor één oppakken). Daarnaast speelt mee dat niet alle respondenten behoefte hebben aan de instrumenten, omdat ze al over voldoende kennis, informatie en instrumenten op dat punt beschikken.

De gemeten effecten en resultaten naar aanleiding van het gebruik van de instrumenten zijn tot op heden beperkt. Dit komt onder meer omdat de instrumenten pas recentelijk en door een beperkt deel van de doelgroepen zijn opgepakt en vaak nog niet actief zijn gebruikt (voor bijvoorbeeld beleidsontwikkeling of advisering van medewerkers). Het is dus nog te vroeg om effecten te kunnen meten. Bovendien zal het gebruik van bepaalde instrumenten niet direct herleidbaar tot meetbare effecten leiden (bijvoorbeeld omdat ze als één van de informatiebronnen worden gebruikt, naast andere bronnen/instrumenten).

Toch zijn al wel effecten gemeten, bijvoorbeeld in de vorm van een versterking van het bewustzijn omtrent bepaalde thema's bij centrale arbocoördinatoren zelf en een groei van de beleidsmatige aandacht voor een thema als biologische agentia. Bij een aantal thema's worden zeker ook naar de toekomst toe positieve effecten van de instrumenten verwacht, zoals een versterking van de BHV-organisatie en een daling van het verzuim van medewerkers als gevolg van werkdruk.

8.3 Aanbevelingen

Op grond van het voorgaande willen we een aantal aanbevelingen doen, die de opdrachtgever kan meenemen in de verdere besluitvorming omtrent de nieuwe instrumenten.

Aanbeveling 1

Overweeg een veel actievere en gerichte communicatie over de nieuwe instrumenten van de arbocatalogus.

Toelichting

Zoals hierboven werd geconstateerd zijn de nieuwe instrumenten van Profijt van Arbobeleid nog niet breed geland in de gehandicaptenzorg. Om te komen tot een veel bredere bekendheid en een veel groter gebruik van de nieuwe instrumenten van Profijt

van Arbobeleid, is het belangrijk om te komen tot een veel actievere en gerichte communicatie. Tot op heden zijn eigenlijk vooral de mensen bereikt die zelf op zoek zijn gegaan naar informatie. Ze zijn niet actief benaderd en geïnformeerd. Een actieve communicatie kan ook mensen bereiken die niet op zoek gaan naar informatie. Ook is het zinvol om te kiezen voor een meer 'gerichte' communicatie, bijvoorbeeld heel expliciet vanuit Profijt van Arbobeleid en niet 'verpakt' in andere informatie(bronnen).

Aanbeveling 2

Richt de communicatie niet alleen op de centrale arbocoördinatoren als doelgroep, maar onderscheid verschillende groepen gebruikers per thema.

Toelichting

Tot nu toe is de communicatie vooral gericht geweest op centrale arbocoördinatoren. Andere groepen binnen de organisaties zijn nog maar in beperkte mate bekend met de instrumenten. Dit komt ook doordat er geen sprake is van een eenduidige structuur daar waar het gaat om de diffusie van informatie. De verdeling van taken/verantwoordelijkheden op het gebied van arbo vindt in elke organisatie op een eigen manier plaats. Over het algemeen geldt dat er sprake is van een versnippering van verantwoordelijkheden naar thema. Werkdruk/werkplezier bij P&O-ers, fysieke belasting bij ergocoaches en BHV bij BHV-ers. Het is belangrijk om daar in de communicatie rekening mee te houden en deze groepen direct (dus niet via de centrale arbocoördinatoren) te benaderen.

Aanbeveling 3

Als ook individuele werknemers als directe doelgroep worden gezien, dan is het zinvol om te komen tot een light versie van de website speciaal voor deze doelgroep en zorg te dragen voor een brede bekendheid.

Toelichting

Werknemers weten de weg naar de website www.profijtvvanarbobeleid.nl nog niet goed te vinden. Dit heeft te maken met de onbekendheid met de website en het feit dat de website voor deze groep onvoldoende toegankelijk is (bijvoorbeeld te veel informatie op de website die voor hen niet direct bruikbaar is). Om deze groep goed te kunnen bedienen is het zinvol om een light versie van de website te maken. Het bezoek aan deze website zou laagdrempelig moeten zijn, bijvoorbeeld door alleen de informatie er op te zetten die voor hen interessant en bruikbaar is en door duidelijk aan te geven op welke manier ze de instrumenten zelf of richting hun werkgever/leidinggevenden kunnen gebruiken.

Aanbeveling 4

Het is niet nodig om de nieuwe instrumenten in papieren vorm beschikbaar te stellen.

Toelichting

De nieuwe instrumenten van de arbocatalogus zijn tot op heden alleen digitaal beschikbaar gesteld aan de gebruikers. Uit het onderzoek komt naar voren dat de

gebruikers zich hier goed in kunnen vinden. Er is onder hen geen behoefte aan het beschikbaar komen van papieren versies van de instrumenten.

Aanbeveling 5

Draag zorg voor een betere profilering van de handreiking agressie in ambulante werksituaties.

Toelichting

Uit het onderzoek komt naar voren dat de handreiking agressie in ambulante werksituaties – zoals die nu wordt aangeboden op de website – onvoldoende herkenbaar is als apart instrument. Het wordt eerder gezien als ‘informatie op internet’ dan als een echte handreiking. Ook het feit dat de handreiking in het bijzonder gericht is op ambulante werksituaties wordt door beoogde gebruikers niet altijd gezien. Een betere profilering kan onder andere worden gerealiseerd door de informatie te bundelen tot een instrument dat in één keer te downloaden is van de website.

Aanbeveling 6

Maak beter herkenbaar welke ondersteunende rol de nieuwe instrumenten kunnen spelen bij de interactie tussen de OR/PVT en de werkgever.

Toelichting

De OR/PVT is een belangrijke doelgroep voor het gebruik van de instrumenten. De bekendheid en het gebruik in deze groep is echter nog beperkt. Het lijkt er bovendien op dat de OR/PVT-leden onvoldoende goed voor ogen hebben op welke manier ze de instrumenten zelf – als OR – kunnen gebruiken in hun contact met de werkgever. Het is goed om daar actief op in te zetten.

BIJLAGE I GERAAGDPLEEGDE PERSONEN

Naam	Organisatie
Mevrouw E. Blaauwwiek	Koninklijke Kentalis
De heer T. Casteel	Keur Company
Mevrouw J. den Engelsman	NU'91
De heer J. Hoffmans	Radar Vertige
De heer W. van der Hoorn	Abvakabo FNV
De heer J. Klaver	4-leaf clover/Abrona
De heer N. Knibbe	Locomotion
De heer H. Pennock	Ergo balans
Mevrouw D. van der Pol	Amarant
Mevrouw M. de Quack	Bartimeus
De heer P. Schut	Octaaf Adviesgroep
De heer A. van der Wal	Dexis