

# Arbocatalogus

retail wonen



Werkdruk

Ongewenste  
omgangsvormen

Beeldschermwerk &  
kantooromgeving

Fysieke belasting

Veilig werken met  
stoffen



# Inhoudsopgave

|   |         |
|---|---------|
| <b>Inleiding</b>  | 3       |
| <b>Werkdruk</b>   | 4 – 10  |
| 1. Arbeidsrisico's  | 5       |
| 2. Inventarisatie   | 6       |
| 3. Oplossingen  | 7       |
| 4. Wet- en regelgeving  | 10      |
| <b>Ongewenste omgangsvormen</b>   | 11 – 19 |
| 1. Arbeidsrisico's  | 12      |
| 2. Inventarisatie   | 12      |
| 3. Oplossingen  | 13      |
| 4. Wet- en regelgeving  | 17      |
| Bijlage 1: Meldingsformulier voor Agressie en Geweld  | 18      |
| Bijlage 2: Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen  | 19      |
| <b>Beeldschermwerk &amp; kantooromgeving</b>  | 20 – 38 |
| 1. Arbeidsrisico's  | 21      |
| 2. Inventarisatie   | 22      |
| 3. Oplossingen  | 22      |
| 4. Wet- en regelgeving  | 29      |
| Aanvullend thema: Langdurig zitten  | 31      |
| Aanvullend thema: De thuiswerkplek  | 32      |
| Aanvullend thema: De ergonomisch ingerichte kassawerkplek   | 33      |
| <b>Fysieke belasting</b>  | 39 – 50 |
| 1. Arbeidsrisico's  | 40      |
| 2. Inventarisatie   | 42      |
| 3. Oplossingen  | 46      |
| 4. Wet- en regelgeving  | 50      |
| <b>Veilig werken met stoffen</b> voor parketleggers   | 51 – 63 |
| 1. Arbeidsrisico's  | 51      |
| 2. Inventarisatie   | 53      |
| 3. Oplossingen  | 53      |
| 4. Wet- en regelgeving  | 61      |
| <b>Veilig werken met stoffen</b> voor woningstoffeerdere,<br>keuken- en badkamerinstallateurs en meubelmonteurs | 64 – 75 |
| 1. Arbeidsrisico's  | 65      |
| 2. Inventarisatie   | 66      |
| 3. Oplossingen  | 66      |
| 4. Wet- en regelgeving  | 73      |
| <b>Colofon</b>  | 76      |

# Inleiding

Deze arbocatalogus is een oplossingenboek en informatiebron voor werkgevers en voor werknemers in retail **wonen**. In elke sector is het van belang dat medewerkers hun werk op een veilige en gezonde manier kunnen doen. Het doel van de arbocatalogus is om schade aan de gezondheid bij werknemers te voorkomen en uitval van medewerkers binnen de branche (nog) verder terug te dringen.

Volgens de Arbowet zijn werkgever en medewerker beide verantwoordelijk voor die gezonde en veilige werkplek. De werkgever moet zorgen voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden. Van de werknemer wordt verwacht dat hij/zij deze omstandigheden benut en op een veilige manier zijn/haar werkzaamheden verricht.

De Arbowet biedt werkgevers en werknemers veel ruimte om zelf invulling te geven aan gezond en veilig werken. In de wet staan slechts normen beschreven. Hoe deze normen moeten worden nageleefd, wordt aan de bedrijven zelf overgelaten. In een arbocatalogus beschrijven werkgevers en werknemers op eigen initiatief hoe ze zullen voldoen aan doelvoorschriften van de overheid voor veilig en gezond werken.

In deze arbocatalogus staan oplossingen en tips voor de belangrijkste arbeidsrisico's die in de retail wonen voorkomen: werkdruk, ongewenste omgangsvormen, beeldschermwerk en kantooromgeving, fysieke belasting en werken met stoffen.

Deze arbocatalogus is tot stand gekomen met de instemming van werkgeverspartij INretail en werknemerspartijen AVV, CNV Vakmensen en De Unie. Die inhoud van de catalogus is goedgekeurd door de Inspectie SZW. De Inspectie SZW baseert zich bij handhaving mede op de inhoud van deze catalogus.



**Arbocatalogus retail wonen**

## **Werkdruk**

Hoe een medewerker zich op het werk voelt, heeft niet alleen invloed op zijn/haar functioneren, maar ook op zijn/haar gezondheid. Als een medewerker op het werk te maken krijgt met zaken als agressie en geweld, discriminatie, pesten, ongewenste omgangsvormen (seksuele intimidatie) of werkdruk dan kan er werkstress ontstaan. Dit wordt ook wel psychosociale arbeidsbelasting (PSA) genoemd. Dit onderdeel behandelt de risico's van en mogelijke oplossingen voor werkdruk. De volgende onderwerpen komen aan bod:

- 1. Arbeidsrisico's**
- 2. Inventarisatie**
- 3. Oplossingen**
- 4. Wet- en regelgeving**

# 1. Arbeidsrisico's

Medewerkers die op het werk te maken krijgen met werkdruk kunnen last krijgen van werkstress.

## Werkdruk

Er is sprake van werkdruk als er een onbalans is tussen de eisen die het werk stelt (zoals het werktempo en de moeilijkheid) en de mogelijkheden die het werk biedt om aan die eisen te voldoen. Ongeveer één op de drie medewerkers heeft last van werkdruk. Bij werkdruk speelt tijdsdruk een belangrijke rol, zoals te veel werk voor te weinig mensen, of te veel pieken in het werk. Maar het is niet de enige factor. Het gaat ook om zaken als variatie in het werk, zelfstandigheid, invloed op het werk, goede planning en steun op sociaal gebied. Niet iedere medewerker gaat hetzelfde om met werkdruk. Dit kan per individu verschillen en hangt bijvoorbeeld ook af van hoe de situatie thuis is.

## Werkstress

Te veel werkdruk kan leiden tot werkstress. Dat kan zich uiten in verminderde productiviteit, motiva-

tieverlies, onvrede, lichamelijke en psychische klachten, functioneringsproblemen en ziekteverzuim. In het ergste geval kan het leiden tot een overspannen staat of een burn-out. Het kan dan in dat geval lang duren voordat iemand hersteld is en weer aan het werk kan. Ruim een derde van het werkgerelateerde ziekteverzuim in Nederland wordt door werkstress veroorzaakt. Het is dus van belang om overmatige werkdruk tegen te gaan en klachten vroegtijdig te herkennen en te verhelpen.

## Mogelijke gevolgen

Ongezonde stress kan zich lichamenlijk en geestelijk uiten: hoge bloeddruk, oververmoeidheid, slaapproblemen, depressiviteit kunnen op werkstress duiden. Binnen een bedrijf als geheel is stress te herkennen aan zaken als een geprikkelde sfeer, verhoogd ziekteverzuim, productiviteitsverlies, (veel) fouten, conflicten zonder duidelijke aanleiding of haastigheid van medewerkers.

Met behulp van onderstaande tabel zijn signalen van spanning, stress, overspannenheid en burn-out te herkennen.

| Lichamenlijk          | Emotioneel                | Gedragmatig           | Gedachten              |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------|
| Hoofdpijn             | Ontevreden                | Snel geïrriteerd      | Besluiteloos           |
| Nek- of ruggpijn      | Prikkelbaar               | Agressief             | Piekeren               |
| Zweten                | Onzeker                   | Meer roken en drinken | Concentratieproblemen  |
| Slecht slapen         | Ongemotiveerd             | Meer medicijngebruik  | Verstrooid             |
| Maag- of darmklachten | Agressief                 | Geremd                | Vergeetachtig          |
| Onrust                | Desinteresse              | Slecht presteren      | Ongeïnteresseerd       |
| Moe                   | Snel huilen               | Cynisme               | Van de hak op de tak   |
| Aankomen of afvallen  | Wisselingen in stemmingen | Vaker ziek melden     | Niets afmaken          |
| Hartkloppingen        | Opgejaagd                 | Isoleren van anderen  | Prioriteiten verwarren |
| Duizeligheid          | Schuldgevoel              | Kleine ongelukjes     | Afwezig                |

## Meer informatie

- Op het arboportaal van het **ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid** staat uitgebreide informatie, ook over werkdruk. [www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl)
- De website van **Arbokennisnet** heeft een dossier over werkdruk. [www.arbokennisnet.nl](http://www.arbokennisnet.nl) (zie Kennisdossier PSA)
- Op **Zelfinspectie.nl** staat praktische informatie over de aanpak van werkdruk. [www.zelfinspectie.nl](http://www.zelfinspectie.nl)

## 2. Inventarisatie

Als werkgever ben je op basis van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat erop gericht is medewerkers te beschermen tegen PSA, waaronder werkdruk. De aan werkdruk verbonden risico's voor de medewerker moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). Als uit de RI&E blijkt dat werkdruk een knelpunt is in het bedrijf of op een afdeling, breng dan met een verdiepend onderzoek in kaart waar, hoe en hoe vaak het voorkomt. Onderzoek ook welke functiegroepen in welke situaties met name worden blootgesteld. Leg de resultaten daarvan vast in de RI&E en neem de maatregelen die nodig zijn op in het plan van aanpak. Nadat de geplande maatregelen zijn uitgevoerd, is het van belang om jaarlijks te evalueren en waar nodig de aanpak bij te stellen. In de RI&E worden de verschillende oorzaken van werkdruk beoordeeld die voor het bedrijf van toepassing zijn. Denk daarbij aan:

- de inhoud van het werk;
- de hoeveelheid werk;
- het werktempo;
- werk- en rusttijden;
- contact met leidinggevenden, collega's en externen;
- ingrijpende gebeurtenissen, zoals ongevallen, agressie en geweld, en ongewenst gedrag.

De RI&E moet laten zien:

- welke groepen medewerkers of functies risico lopen op een te hoge werkdruk;
- waar en wanneer dat risico zich vooral voordoet.

### Verdiepend onderzoek

Blijkt uit de RI&E dat werkdruk een reëel risico vormt in het bedrijf of op een afdeling, dan is een verdiepend onderzoek naar werkdruk wenselijk. Het is daarbij van belang dat minstens de helft van de medewerkers aan het onderzoek meedoet. Bespreek de resultaten met de medewerkers, ze vormen de basis van het plan van aanpak om te hoge werkdruk tegen te gaan.

### Advies van de Inspectie SZW

De Inspectie SZW geeft het volgende advies met betrekking tot beleid om werkdruk tegen te gaan:

- evalueer de werkdrukmaatregelen kort na de invoering;
- evalueer het beleid en maatregelen minimaal één keer per anderhalf jaar;

- blijkt uit de evaluatie dat werkdruk nog steeds een risico vormt? Voer dan de cyclus - van RI&E tot evaluatie - opnieuw uit.

### Meetinstrumenten

Er zijn uiteenlopende meetinstrumenten om werkdruk te onderzoeken. Er zijn vragenlijsten voor medewerkers die de individuele medewerker een beeld geven van de eigen werksituatie. Daarnaast zijn vragenlijsten voor bedrijven; deze geven een beeld van de werkdruk op bedrijfs- of afdelingsniveau. De meeste van deze vragenlijsten zijn geschikt voor een verdiepend werkdruckeronderzoek. Vragenlijsten voor medewerkers:

- Op het Arboportaal van het Ministerie van Sociale Zekerheid en Werkgelegenheid staat een online zelftest waarmee medewerkers in een paar minuten kunnen zien hoe het staat met hun werkstress. [www.arboportaal.nl/externe-bronnen/instrumenten/zelftest-werkstress](http://www.arboportaal.nl/externe-bronnen/instrumenten/zelftest-werkstress)
- In de arbocatalogus voor het verzekeringsbedrijf staan twee 'Verbeterchecks' voor werkdruk; er is een versie voor medewerkers en een voor leidinggevenden. Deze zijn ook goed te gebruiken voor de retail. <https://gezondverbond.nl/werkdruk/doe-de-verbetercheck-werkdruk>

Vragenlijsten voor bedrijven:

- Met de online tool 'Werkdrukaanpak goed geregeld?' van de Inspectie SZW kan worden nagegaan of een bedrijf voldoet aan de wettelijke verplichtingen rond werkdruk. Na het invullen volgen automatisch enkele aanbevelingen voor verbetermaatregelen gericht op de situatie van het bedrijf. <https://werkdruk-enongewenstgedrag.zelfinspectie.nl/zelfinspectie/te-hoge-werkdruk>

### Meetinstrumenten voor verdiepend onderzoek werkdruk

Een van de wettelijke verplichtingen is om een verdiepend onderzoek te doen naar werkdruk in het bedrijf. Daarvoor zijn er meerdere meetinstrumenten beschikbaar in de vorm van (digitale) enquêtes. Deze zijn alleen van toepassing op bedrijven met 100 of meer medewerkers. Kleinere bedrijven raden we aan om werkdruk in teams te bespreken of om medewerkers de eerdergenoemde individuele vragenlijsten te laten invullen. Daarna kunnen gezamenlijk de belangrijkste resultaten worden besproken, bijvoorbeeld tijdens een werkoverleg.

De volgende enquêtes kunnen onder andere voor verdiepend onderzoek worden gebruikt:

- De Inspectie SZW heeft om werkdruk in kaart te brengen twee instrumenten ontwikkeld: de 'signaleringsmethoden werkdruk' om de werkdruk te beschrijven en de 'vragenlijst werkdruk' die helpt bij het bedenken van maatregelen tegen werkdruk. [www.meetjewerkdruk.nl/downloads/](http://www.meetjewerkdruk.nl/downloads/)
- De 'Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid' (VBBA) is een betrouwbare vragenlijst voor onderzoek naar work-engagement, motivatie, organisatieklimaat, werkorganisatie, psychosociale arbeidsbelasting en (mentale) gezondheid. De VBBA 2.0 is de meest gebruikte vragenlijst op dit vlak in Nederland. Dat betekent dat zij onderzoeksresultaten kunnen vergelijken met gedetailleerde benchmarks. [www.arboportaal.nl/externe-bronnen/instrumenten/vbba-2.0](http://www.arboportaal.nl/externe-bronnen/instrumenten/vbba-2.0)

## 3. Oplossingen

### Oplossingen volgens de arbeidshygiënische strategie

Werkgevers moeten de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen volgens de zogenaamde arbeidshygiënische strategie. Dat houdt in dat maatregelen worden genomen volgens een vastgestelde volgorde. Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk. Als daar niets aan gedaan kan worden, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen. Voorbeeld: schadelijke stof vervangen door een veiliger alternatief.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen. Voorbeeld: het plaatsen van afscherming of een afzuiginstallatie.
- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog)

geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen. Voorbeeld: het werk zo organiseren dat medewerkers minder risico lopen (taakrotatie).

- **Persoonlijke beschermingsmiddelen:** als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: oorbeschermers en lasbrillen.

### Redelijkerwijsprincipe

De maatregelen hebben een duidelijke hiërarchie. De aanpak van de bron geldt als hoogste niveau. De werkgever zal eerst naar oplossingen op hoger niveau moeten kijken, voordat wordt gekozen voor maatregelen uit een lager niveau. Dit mag alleen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijsprincipe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

De oplossingen die deze Arbocatalogus biedt voor de aanpak van werkdruk richten zich op aanpassingen in de organisatie en op maatregelen op individueel niveau.

### Aanpassingen in de organisatie

#### Informatievoorziening

Gebrek aan goede informatie gaat altijd ten koste van de kwaliteit van het werk en de beleving van de werkdruk. De druk op de onderlinge verhoudingen neemt toe en het werkt conflicten in de hand. Door gebrek aan overleg kunnen medewerkers zich ook minder betrokken voelen bij een bedrijf. Een manier om medewerkers beter te informeren is door het voeren van periodiek werkoverleg.

#### Verhogen werkplezier en motivatie

Er zijn verschillende aspecten van het werk die bepalend zijn voor iemands motivatie en plezier in het werk:

- op het niveau van de organisatie, bijvoorbeeld loopbaanmogelijkheden, salaris, zekerheid van de baan;
- op het gebied van onderlinge relaties, zoals steun van collega's en de directe leiding, teamsfeer;

- de organisatie van het werk, zoals duidelijkheid over rollen, kunnen meebeslissen;
- op het niveau van de taak, denk aan feedback over het functioneren, verschillende vaardigheden benutten en autonomie.

### **Meer regelmogelijkheden**

Medewerkers ervaren vooral veel werkdruk als de taakeisen hoog zijn en hier onvoldoende regelmogelijkheden tegenover staan.

Regelmogelijkheden gaan om de vrijheid die medewerkers hebben bij het bepalen van de inhoud, methode en tempo van hun werk. Bespreek hoe medewerkers meer zelf kunnen regelen, bijvoorbeeld door - waar het kan - meer mogelijkheid te bieden voor:

- het inschakelen van hulp;
- de keuze voor een eigen werkmethode;
- de keuze voor een eigen werkvolgorde;
- het bepalen van eigen werk- en rusttijden;
- de keuze om deels vanuit huis te werken.

### **Taakroulatie**

Als er sprake is van vooral uitvoerend werk en er nauwelijks organiserende taken aanwezig zijn, kan werk eentonig worden. Dit kan tot werkdruk leiden. Een mogelijke oplossing hiervoor kan taakroulatie zijn. Hoe meer afwisseling tussen de verschillende roulatietaken, des te gunstiger het effect. Houd er wel rekening mee dat in eerste instantie bij medewerkers weerstand kan ontstaan en taakroulatie moet worden geaccepteerd. Om te kunnen rouleren dienen de medewerkers van gelijk niveau te zijn. Dit vraagt om de juiste opleiding en scholing.

### **Contactmomenten**

Als medewerkers het gevoel hebben dat er te weinig contact mogelijk is met leidinggevenden, collega's en andere personen, dan zijn de volgende oplossingen mogelijk:

- zorg voor meer functionele contacten, zoals (periodiek) werkoverleg, minigesprekken, coachings- of POP-gesprekken;
- zorg voor meer informele contacten, zoals een gemeenschappelijke lunch of koffiepauze, het vieren van verjaardagen, bijzondere dagen en mijlpalen, themabijeenkomsten en personeelsuitjes;
- voor medewerkers die alleen werken: organiseer regelmatig formele en informele bijeenkomsten en zorg ervoor dat medewerkers elkaar kunnen bellen;

- ga in functionerings- of POP-gesprekken na welke behoefte medewerkers hebben aan sociale steun en maak hier afspraken over.

### **Opvangen piekbelasting**

Door de piekbelasting op te vangen kunnen het werktempo en werkhoeveelheid (meer specifiek: de piekbelasting) direct verminderd worden. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door tijdelijk uitzendkrachten in te zetten.

### **Periodiek meten werkdruk**

Objectieve cijfers geven de beste managementinformatie. Meet periodiek hoe hoog de werkdruk in het bedrijf is. Dit kan bijvoorbeeld als onderdeel van een medewerkerstevredenheidsonderzoek, arbeidsgezondheidskundige onderzoek, preventief medisch onderzoek (PMO) of een RI&E. Afdelingen met een hoge werkdruk kunnen dan meer gericht ondersteund worden.

Deze oplossing is alleen geschikt voor bedrijven met een behoorlijke personeelsomvang (>100).

Voor bedrijven met minder personeel is het beter om per afdeling de resultaten van een 'individuele vragenlijst werkdruk' met elkaar te bespreken en vervolgens de belangrijkste verbeterpunten voor de afdeling te formuleren. (Zie het onderdeel 'meetinstrumenten op pag. 6)

### **Structureer de werkzaamheden**

Soms ervaart een medewerker een hoge werkdruk omdat hij/zij geen overzicht heeft over de werkzaamheden die nog moeten worden gedaan. Het helpt dan om structuur aan te brengen, bijvoorbeeld door een lijst met alle taken te maken. Laat de medewerker deze een voor een afwerken een op de lijst afstrepen. Zo wordt duidelijk wat er nog moet worden gedaan, en wat al gedaan is.

### **Taakomschrijving**

Zorg voor duidelijke taakomschrijvingen en verantwoordelijkheden, onzekerheid op dit terrein kan leiden tot stress.

### **Tijdelijke taakverlichting**

Een tijdelijke taakverlichting vermindert de werkbelasting. Denk dan aan aanpassingen van het takenpakket, zodat deze beter past bij de capaciteiten en interesses van de medewerker. Het kan dan wel een opgave zijn om met name die taken die veel energie van iemand vragen (tijdelijk) bij een ander onder te brengen.



## Verkleinen van taak

Deze maatregel is bedoeld om werkstress bij individuele medewerkers aan te pakken en kan worden toegepast wanneer werktempo en werkhoeveelheid en/of piekbelasting de oorzaken van werkstress zijn.

## Voorkom dat medewerkers steeds gestoord worden

Veel (kantoor)personeel vindt het vervelend om steeds tijdens hun werk gestoord te worden. Denk aan binnenkomende e-mail of collega's die iets willen. Uit onderzoek blijkt dat dit de werkdruk kan verhogen.

### TIPS VOOR MEDEWERKERS

Met deze tips voor (kantoor)medewerkers kunnen ze zelf de werkdruk verminderen:

- wees duidelijk naar collega's. Geef aan dat je bezig bent en wanneer je beschikbaar bent;
- check niet steeds je e-mail, de verleiding om te reageren wordt dan al snel te groot. Plan in wanneer je de mail bekijkt. Doe dit bijvoorbeeld elk uur of op een paar vaste momenten per dag.

## Werktempo

Zorg voor regelmatige pauzes, werkoverleg en schep ruimte voor medewerkers om overmatige werkdruk aan te geven.

## Voorlichting aan medewerkers

Een werkgever is wettelijk verplicht medewerkers voorlichting te geven over werkdruk te als sprake is van werkdrukrisico's. Of dit nodig is kan bijvoorbeeld blijken uit de RI&E, een medewerkerstevredenheids-onderzoek of de ziekteverzuimanalyse. Goede voorlichting gaat in op de specifieke situatie van de medewerker. Aan bod komt o.a.:

- hoe medewerkers de werkdrukrisico's kunnen herkennen;
- wat de gevolgen ervan kunnen zijn;
- welke maatregelen tegen de werkdrukrisico's zijn genomen;
- wie er verantwoordelijk is voor deze maatregelen.

Bepaal op grond van de RI&E hoe en hoe vaak aan welke medewerkers voorlichting over werkdruk moet worden gegeven.

## Vroegtijdig herkennen van signalen

Wees alert op signalen die duiden op een te hoge werkdruk bij medewerkers, zoals:

- sneller geïrriteerd zijn;
- vaker te laat komen;
- cynisme;
- gedragsverandering.

### TIP

Train leidinggevenden in het vroegtijdig signaleren van werkstress bij medewerkers en om hen hier gericht op aan te spreken.

## Individuele maatregelen

### TIPS VOOR MEDEWERKERS

Medewerkers kunnen ook zelf zorgen dat werkdruk vermindert. Met onderstaande maatregelen gericht op medewerkers kunnen ze zelf aan de slag.

## Word assertiever

Om werkdruk te verminderen of voorkomen mag je best voor jezelf opkomen:

- Probeer eens vaker 'nee' te zeggen tegen verzoeken die in jouw ogen onredelijk zijn. Leg aan je leidinggevende uit waarom je moeite hebt met bepaalde werkzaamheden. Maak duidelijk hoe je het graag anders zou willen hebben en bespreek samen alternatieven.
- Stoor je je aan een collega? Wees er open over als iemand je irriteert. Praat met elkaar, benoem het gedrag van de ander en probeer erachter te komen waarom iemand zich op een bepaalde manier gedraagt. Kijk ook naar waar je met elkaar op een lijn zit, dan zal je ergernis minder worden.

## Let op je lichaam

Let op signalen van je lichaam. Krijg je moeite met slapen, denk je steeds over je werk, ben je onrustig en gehaast? Neem dan extra rust. Je lichaam geeft aan dat het de druk niet goed aankan. Werk vooral niet hard door, zo voorkom je een burn-out of andere gezondheidsklachten. Om te weten hoe het zit met je eigen werkdruk kun je een vragenlijst invullen. Zie bijvoorbeeld:

- Op de website van het Ministerie van Sociale Zekerheid en Werkgelegenheid staat een online zelftest waarmee je in een paar minuten kan zien hoe het met je werkstress is gesteld; [www.arboportaal.nl/externe-bronnen/instrumenten/zelf-test-werkstress](http://www.arboportaal.nl/externe-bronnen/instrumenten/zelf-test-werkstress)
- de 'Verbetercheck Werkdruk'; er is een test voor medewerkers en voor leidinggevenden.

## Blijf fit

Zit je veel achter een computer? Zorg dat je blijft bewegen! Neem bijvoorbeeld – als dit mogelijk is – elk uur een korte pauze en strek dan even de benen. Of ga tijdens de pauze een frisse neus halen. Dat is goed voor je lichaam en helpt om je gedachten even op een rij te zetten, het werk te relativiseren en om nieuwe oplossingen te zien.

## Verbeter je timemanagement

Een goede planning van je werkzaamheden is belangrijk. Voortdurend onder tijdsdruk werken is niet prettig en vooral de race tegen deadlines is op termijn funest. Dit kun je doen:

- stel je werk niet te lang uit. Sommige mensen presteren beter met de deadline in zicht, maar voorkom dat je in tijdnood komt;
- houd bij het plannen van je werk rekening met het feit dat je tussendoor gestoord kan worden en je planning in de war kan komen.

## Vraag om hulp

Collega's en leidinggevenden zullen niet altijd zien dat iemand onder hoge werkdruk staat. Geef het daarom op tijd aan als je hulp nodig hebt. Collega's kunnen dan misschien taken overnemen en de leidinggevende kan eventueel helpen om het werk beter te organiseren.

# 4. Wet- en regelgeving

Werkdruk wordt in de Arbowet geschaard onder het begrip Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA). In de regelgeving staat centraal dat een werkgever in de RI&E de PSA-risico's onderzoekt en beoordeelt en in het plan van aanpak maatregelen opneemt om PSA te voorkomen of te beperken. Ook zal de werkgever voorlichting en instructie moeten geven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting en over de preventieve maatregelen.

## Wettelijke bepalingen:

*Arbeidsomstandighedenwet, artikel 1 lid 3, onderdeel e en f:*

- e. psychosociale arbeidsbelasting: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen.

- f stress: een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

*Arbeidsomstandighedenwet, artikel 3 lid 2:*

de werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

*Arbeidsomstandighedenbesluit, artikel 2.15:*

Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting:

1. Indien medewerkers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken;
2. Aan medewerkers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die erop zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.



## Arbocatalogus retail wonen

# Ongewenste omgangsvormen

Medewerkers kunnen geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen door klanten, leveranciers, bezoekers en passanten, maar ook collega's en leidinggevenden kunnen ongewenst gedrag vertonen. Denk aan agressie en geweld, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie. Dit kan ingrijpende gevolgen hebben en leiden tot ernstige lichamelijke en psychische klachten. Dit onderdeel behandelt de risico's van en mogelijke oplossingen voor ongewenste omgangsvormen. Dit onderdeel behandelt de risico's van en mogelijke oplossingen voor ongewenste omgangsvormen. De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. **Arbeidsrisico's**
2. **Inventarisatie**
3. **Oplossingen**
4. **Wet- en regelgeving**

# 1. Arbeidsrisico's

Bij ongewenste omgangsvormen gaat het om:

- **Agressie en geweld**  
Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks met het werk verband houden.
- **Discriminatie**  
Discriminatie is het nadelig behandelen van één of meer personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid of burgerlijke staat.
- **Pesten**  
Pesten op het werk is het herhaaldelijk ongewenst psychisch of fysiek bejegenen van – meestal – één andere medewerker, die zichzelf niet (meer) kan verdedigen. Pestgedrag is bijvoorbeeld regelmatig grapjes maken ten koste van iemand, iemand buitensluiten, beledigen of het beschadigen van eigendommen.
- **Seksuele intimidatie**  
Seksuele intimidatie is ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele lading.

## Mogelijke gevolgen

Medewerkers die te maken hebben gehad met ongewenste omgangsvormen, voelen zich vaak bang, onzeker en onveilig. In ernstige gevallen volgt verzuim wegens ziekte of bestaat de kans dat een medewerker zelfs arbeidsongeschikt wordt. Soms is er ook direct fysiek letsel.

Het is dus zaak om ongewenste omgangsvormen zoveel mogelijk te voorkomen en snel te bestrijden als deze zich toch voordoen. Uit de praktijk blijkt dat het ook van groot belang is om slachtoffers direct op te vangen. Dan vermindert de kans op langdurig verzuim en eventuele noodzakelijke re-integratie verloopt sneller.

Als zich incidenten voordoen kan dit ook voor de werkgever nadelige gevolgen hebben, zoals:

- uitval en ziekteverzuim;
- verslechterde werksfeer;
- verminderde productiviteit;
- imagoschade aan het bedrijf.

## Meer informatie

- Op [www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl) - van het **ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)**, staat onder andere informatie over psychosociale arbeidsbelasting, met aandacht voor agressie, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie.
- Op de website van **Arbokennisnet** staan dossiers over agressie en geweld, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie.
- **De Inspectie SZW** heeft digitale folders uitgebracht over ongewenste omgangsvormen, agressie, geweld en discriminatie op de werkvloer.

# 2. Inventarisatie

De werkgever is op grond van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat erop gericht is medewerkers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting, waaronder ongewenste omgangsvormen. De daaraan verbonden risico's voor de medewerker moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

Als uit de RI&E blijkt dat ongewenste omgangsvormen een knelpunt zijn in het bedrijf of afdeling, breng dan met een verdiepend onderzoek op elk onderdeel van ongewenste omgangsvormen in kaart waar, hoe en hoe vaak het voorkomt. Onderzoek ook welke functiegroepen in welke situaties met name worden blootgesteld. Leg de resultaten daarvan vast in de RI&E en neem in het plan van aanpak op welke maatregelen moeten worden genomen. Na uitvoering van de geplande maatregelen is het zaak om jaarlijks te evalueren en waar nodig de aanpak bij te stellen. Inspectie SZW heeft digitale zelfinspectie-instrumenten opgesteld, waarmee kan worden nagegaan of het bedrijf voldoet aan de wettelijke verplichtingen rondom ongewenste omgangsvormen:

- “Pesten, discriminatie en seksuele intimidatie”
- “Agressie en geweld door derden”

Na het invullen volgen automatisch enkele aanbevelingen voor verbetermaatregelen, die op de eigen situatie zijn toegesneden.

## 3. Oplossingen

### Oplossingen conform de arbeidshygiënische strategie

Werkgevers moeten volgens de zogenaamde arbeidshygiënische strategie de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen. De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van maatregelen om risico's te beheersen. Hierbij wordt steeds eerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen. Voorbeeld: schadelijke stof vervangen door een veiliger alternatief.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen. Voorbeeld: het plaatsen van afscherming of een afzuiginstallatie.
- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen. Voorbeeld: het werk zo organiseren dat medewerkers minder risico lopen (taakrotatie).
- **Persoonlijke beschermingsmiddelen:** als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: oorbeschermers en lasbrillen.

#### Redelijkerwijsprincipe

De maatregelen op de verschillende niveaus hebben nadrukkelijk een hiërarchische volgorde. De werkgever moet dus eerst de mogelijkheden op hoger niveau onderzoeken voordat besloten wordt tot maatregelen uit een lager niveau. Het is alleen toegestaan een niveau te verlagen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijsprincipe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

De oplossingen die deze Arbocatalogus biedt voor de aanpak van ongewenste omgangsvormen richten zich op aanpassingen in de organisatie en op maatregelen op individueel niveau.

### Aanpassingen in de organisatie

#### Interne gedragsregels

Stel gedragsregels op over onderlinge communicatie en omgang binnen het bedrijf. Het gaat hierbij om de (on)gewenste omgangsvormen tussen de medewerkers onderling. Geef daarbij ook aan welke regelingen het bedrijf op dit gebied heeft.

Zo zorg je ervoor dat ieder binnen het bedrijf weet:

- wanneer er sprake is van ongewenste omgangsvormen en wat in het bedrijf al dan niet acceptabel is;
- hoe iemand zich kan wenden tot een vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie;
- welke maatregelen er volgen als een medewerker zich schuldig maakt aan ongewenste omgangsvormen.

#### Huisregels voor derden

In de huisregels staat wat de algemeen geldende gedragsregels voor derden, zoals klanten, leveranciers en bezoekers zijn. Huisregels beschrijven welk gedrag wel of niet geaccepteerd wordt en welke stappen worden ondernomen als derden zich schuldig maken aan ongewenste omgangsvormen. De huisregels moeten bij leidinggevend en medewerkers bekend zijn.

In het huisreglement wordt beschreven:

- wat wel en niet toegestaan is in het bedrijf op het gebied van agressie en geweld en andere ongewenste omgangsvormen;
- hoe medewerkers moeten omgaan met klanten en andere derden die agressief zijn of ander ongewenst gedrag vertonen;
- hoe en aan wie een incident gemeld dient te worden;
- hoe de opvang en nazorg wordt geregeld;
- hoe om wordt gegaan met de dader en wanneer aangifte wordt gedaan.

## Inrichting werkplek

Een bedrijf moet zorgen voor een zo veilige mogelijk werkplek voor de medewerkers. Wanneer bekend is dat bepaalde werkzaamheden een verhoogd risico op agressief of gewelddadig gedrag met zich meebrengen, wordt hier bij deze werkplekken (indien mogelijk) rekening gehouden. Bijvoorbeeld door de kassawerkplek zo in te richten dat een winkeldief niet gemakkelijk een greep in de kassalade kan doen.

## Vertrouwenspersoon

Als werkgever kun je met instemming van de ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT) een of meer vertrouwenspersonen aanwijzen. Een vertrouwenspersoon heeft als centrale taak om een medewerker te ondersteunen als deze te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen.

Afhankelijk van de wens van de betrokken medewerker kan de vertrouwenspersoon een luisterend oor bieden, advies geven over de aanpak van het probleem, bemiddelen tussen de betrokken partijen, de medewerker begeleiden bij het indienen van een officiële klacht et cetera.

De vertrouwenspersoon geeft jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van de bij haar/hem gemelde incidenten aan directie en OR/PVT. Laat medewerkers regelmatig weten hoe en in welke gevallen zij de vertrouwenspersonen kunnen benaderen.

### TIPS

Er zijn verschillende mogelijkheden om vertrouwenspersonen aan te wijzen:

- Je kunt zelf één of meer vertrouwenspersonen binnen het bedrijf aanwijzen. Zorg dan dat de vertrouwenspersoon voldoende is opgeleid om deze delicate taak goed uit te kunnen voeren. Naast deskundigheid zijn nog drie punten van belang, namelijk: benaderbaar, bereikbaar en onafhankelijk. Een personeelsmanager, leidinggevende of bedrijfsarts wordt als onvoldoende onafhankelijk beschouwd.
- Je kunt er ook voor kiezen om de taak van vertrouwenspersoon neer te leggen bij de eigen arbodienst of een andere deskundige instantie.

## Klachtenregeling

In een klachtenregeling wordt beschreven hoe een medewerker een klacht kan indienen na een voorval met ongewenste omgangsvormen tussen collega's

onderling. Centraal in de klachtenregeling staat een klachtencommissie die als een rechtbank de klacht behandelt door de klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen te horen. Op grond hiervan zal de klachtencommissie de directie een onderbouwd advies geven over de te nemen vervolgstappen.

In de regeling staat ook de werkwijze van deze klachtencommissie beschreven. De klachtenregeling valt onder het instemmingsrecht van de OR of PVT.

Zorg dat de klachtenregeling voor medewerkers eenvoudig is te vinden, bijvoorbeeld op intranet of in een personeelsgids. En wijs medewerkers herhaaldelijk op het bestaan van de klachtenregeling.

### TIPS

Er zijn verschillende manieren om een klachtencommissie op te zetten:

- je kunt een interne klachtencommissie samenstellen en opleiden;
- of kiezen voor een deskundige externe klachtencommissie.

## Alarmering

Met een alarmeringssysteem kunnen medewerkers gemakkelijk hulp invoeren. Zeker in situaties met een verhoogd risico of in situaties waarin men alleen werkt, kan een alarmeringssysteem uitkomst bieden. Zorg ook voor een goede alarmprocedure, die zorgt dat een alarmmelding goed wordt opgevolgd.

## Aangifte doen

Maak afspraken over het doen van aangifte bij agressie en geweld. Geweld tegen medewerkers is alleen te keren als hierop adequaat wordt gereageerd. Het gedogen van dit soort gedrag leidt tot herhaling en tot imitatie van dergelijk wangedrag.

De reactie is uiteraard afhankelijk van de aard van het agressieve gedrag. Bij de lichtere vormen gaat het om het direct aanspreken op het gedrag, de registratie van het incident, het (eventueel) verwijderen van dader uit de winkel of de ruimte en het waarschuwen van de politie.

Bij zwaardere vormen van agressie en geweld is het wenselijk aangifte te doen en/of de schade op de dader te verhalen.

### **Meer over aangifte doen**

Veel incidenten van agressie en geweld worden niet bij de politie gemeld of aangegeven. Deels door onwetendheid over de mogelijkheden, deels door onterechte beeldvorming met betrekking tot de effecten van aangifte doen. Het is echter van groot belang dat slachtoffers van geweld aangifte doen. Niet alleen voor de opsporing en vervolging en de uiteindelijke veroordeling van de dader, maar ook om eventuele schade op de dader te verhalen en om beter zicht te krijgen op de problematiek om dit geweld te kunnen aanpakken.

### **Wanneer moet je aangifte doen?**

In politietermen moet een incident aangiftewaardig zijn. Dat wil zeggen, er moet sprake zijn van een overtreding van de wet (Wetboek van Strafrecht). De politie kan daar uitsluitend over geven.

Er volgt altijd aangifte bij:

- een bedreiging geuit tegen de medewerker als persoon;
- fysieke agressie;
- vernieling.

### **Begeleiding**

Bij het doen van aangifte kan een medewerker zich laten begeleiden door een vertegenwoordiger van het bedrijf of door iemand uit de eigen omgeving. Er kan ook een medewerker van Bureau Slachtofferhulp meegaan. Bij de politie kan iemand kiezen om aangifte te doen bij een mannelijke of een vrouwelijke agent.

### **Afspraken over opening en sluiting bedrijf/winkel**

Uit onderzoek blijkt dat bepaalde momenten op de dag risicovoller zijn als het gaat om agressie en geweld dan andere momenten. Het openen en sluiten van het bedrijf is daar een voorbeeld van, zeker als dat door één persoon gebeurt.

Maak afspraken over veiligheid bij het openen en sluiten van het bedrijf. Ook het aanpassen van de openings- en sluitingstijden aan die van andere bedrijven in de omgeving kan preventief werken.

### **Kassa**

Als een kassa als werkplek gebruikt wordt, is het belangrijk dat als de medewerker zit, deze zich op dezelfde hoogte bevindt als de staande bezoeker. Je voorkomt hiermee dat de ander neerkijkt op de medewerker. In de praktijk blijkt dat de kans op agressie daarmee verkleind wordt.

### **Registratie en melden incidenten door derden**

Er kan alleen een goed beeld ontstaan van de omvang en de ernst van agressie door derden wanneer het bedrijf zicht heeft op de verschillende voorvallen. Daarom is het belangrijk dat er een meldings- en registratieprocedure komt, waarbij alle incidenten, hoe klein ook, gemeld worden. Zo wordt het eenvoudiger om preventieve maatregelen te treffen. Daarnaast is van belang en herhaaldelijk aan medewerkers duidelijk te maken welke incidenten gemeld moet worden, en hoe dit moet worden gedaan. Er moet ook worden vastgelegd hoe terugkoppeling plaatsvindt naar degene die het incident heeft gemeld en welke stappen worden gezet richting de dader.

Zie als voorbeeld: **Meldingsformulier voor agressie en geweld** (zie bijlage 1 op pagina 18)

NB! Incidenten met agressie door collega's worden niet in dit register opgenomen. Als het gaat om interne agressie kan de vertrouwenspersoon jaarlijks een geanonimiseerd overzicht geven van de aard van de meldingen die zij/hij ontvangen heeft.

### **Periodiek werkoverleg**

Door het beleid tegen ongewenste omgangsvormen regelmatig met medewerkers te bespreken houdt je zicht op de risico's, incidenten en effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen.

Je kunt het onderwerp met enige regelmaat agenderen tijdens het werk- of teamoverleg. Een goede aanleiding om dit te doen is wanneer er bijvoorbeeld sprake is geweest van een agressie-incident. Je kunt dan over mogelijke oplossingen spreken.

### **Nazorg**

Een incident kan op korte of lange termijn leiden tot lichamelijke en psychische schade bij het slachtoffer. Daarom is adequate opvang en nazorg in bepaalde gevallen nodig. De kaders voor opvang en nazorg zijn:

- de werkgever zorgt voor de mogelijkheid tot doorverwijzing naar geprofessionaliseerde traumaopvang;
- de nazorg moet binnen 72 uur nadat het incident heeft plaatsgevonden starten;
- als de medewerker in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van de nazorg herhaalt de werkgever het aanbod na twee weken;
- de leidinggevende of vertrouwenspersoon maakt zo mogelijk afspraken over de werkwijze waarop het contact tussen slachtoffer en dader hersteld of hervat wordt en wie dat begeleidt.

Leg vast wat de procedure is voor opvang en nazorg na een incident. Hierin staat wanneer, hoe en bij wie een medewerker of leidinggevenden opvang en nazorg kan inschakelen. Zorg dat medewerkers en leidinggevenden herhaaldelijk op deze regeling worden gewezen.

### Voorlichting aan medewerkers

Een werkgever is wettelijk verplicht voorlichting over ongewenste omgangsvormen te verzorgen, als blijkt dat er risico's op dat terrein in het bedrijf aanwezig zijn.

Dat blijkt bijvoorbeeld uit de RI&E, het medewerkerstevredenheidsonderzoek of uit een analyse van het ziekteverzuim. Goede voorlichting gaat specifiek in op de situatie van de medewerker.

Aan bod komt o.a.:

- hoe medewerkers ongewenste omgangsvormen kunnen herkennen;
- wat de gevolgen ervan kunnen zijn;
- hoe medewerkers met diverse vormen van ongewenste omgangsvormen om kunnen gaan
- welke maatregelen zijn genomen.

Bepaal op grond van de RI&E hoe en hoe vaak en aan welke medewerkers voorlichting over ongewenste omgangsvormen gegeven moet worden. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar leidinggevenden, zodat ze op hun afdeling vroegtijdig ongewenst gedrag kunnen herkennen en weten hoe en wanneer in te grijpen.

Houd bij welke medewerkers voorlichting hebben gekregen. Ook nieuwe medewerkers moeten deze voorlichting zo snel mogelijk krijgen. De voorlichting moet worden bijgehouden en regelmatig herhaald. Zo blijft de kennis van medewerkers op peil, ook bij nieuwe situaties en ontwikkelingen.

## Jaarlijkse evaluatie

Evalueer het beleid en maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen minimaal één keer per jaar. Zo beoordeel je of het beleid nog past bij de situatie in het bedrijf, en of de maatregelen effect hebben. Op grond hiervan kunnen maatregelen worden aangepast, nieuwe maatregelen worden ingevoerd of opnieuw onderzoek worden gedaan.



Evalueren kan bijvoorbeeld op de volgende manieren:

- bespreek de effectiviteit van de maatregelen met de OR/PVT, preventiemedewerkers en/of andere inhoudelijke deskundigen;
- bespreek de effectiviteit van de maatregelen binnen de teams en laat medewerkers actief meedenken over verbeteringen van het beleid rond ongewenste omgangsvormen;
- is de evaluatie mondeling? Zorg dan wel voor een schriftelijk verslag.

## Individuele maatregelen

Medewerkers kunnen leren hoe ze moeten omgaan met ongewenst gedrag en agressie door een collega, zodat zij de juiste maatregelen nemen, afhankelijk van de aard en ernst van het ongewenste gedrag. Met onderstaande tips voor medewerkers weten ze hoe ze kunnen handelen:

- maak degene die ongewenst gedrag vertoont duidelijk dat je dat gedrag als zeer vervelend ervaart en niet accepteert;
- informeer eens bij collega's of zij ook het slachtoffer zijn van ongewenst gedrag door dezelfde persoon, samen sta je sterker;
- meld ongewenst gedrag altijd, bijvoorbeeld aan je leidinggevende, een vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts;
- de vertrouwenspersoon kan je steunen en adviseren en zo nodig helpen bij het indienen van een klacht of bij bemiddeling;
- gaat het om een collega die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag door een collega, steun dan het slachtoffer en spreek de dader aan op zijn/haar gedrag; hoe meer collega's dat doen, hoe groter de kans dat het ongewenst gedrag stopt.



## 4. Wet- en regelgeving

Ongewenste omgangsvormen worden in de Arbo-wet geschaard onder het begrip Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA). In de regelgeving staat centraal dat een werkgever in de RI&E de PSA-risico's onderzoekt en beoordeelt en in het plan van aanpak maatregelen opneemt om PSA te voorkomen of te beperken. Ook zal de werkgever voorlichting en onderricht moeten geven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting en over de preventieve maatregelen.

Inspectie SZW geeft aan dat de volgende aspecten deel uit moeten maken van een beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen. Daarbij geldt voor de maatregelen rond agressie en geweld dat zij alleen vereist zijn als medewerkers met deze risico's geconfronteerd (kunnen) worden. De andere punten gelden voor alle organisaties en medewerkers.

- aandacht in de RI&E voor alle ongewenste omgangsvormen;
- interne gedragsregels;
- huisregels rondom (on)gewenste omgangsvormen voor klanten, leveranciers en bezoekers ;
- voorlichting aan leidinggevenden over het herkennen en aanpakken van ongewenst gedrag;
- voorlichting aan medewerkers over ongewenst gedrag en de maatregelen daartegen
- Instructies en training voor medewerkers in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld
- personele en organisatorische maatregelen tegen de risico's op agressie en geweld;
- technische en bouwkundige maatregelen tegen de risico's op agressie en geweld;
- een procedure voor de registratie van meldingen van agressie door derden;
- een goed alarmsysteem en een goede alarmprocedure i.v.m. agressie en geweld;
- een onafhankelijke en goed opgeleide vertrouwenspersoon;
- een klachtenregeling voor interne incidenten op het gebied van ongewenste omgangsvormen, die bekend is onder alle medewerkers;
- professionele opvang en nazorg voor slachtoffers;
- afspraken over aanpak van daders;
- minimaal één keer per jaar een evaluatie van beleid en maatregelen tegen ongewenst gedrag.

### Wettelijke bepalingen:

*Arbeidsomstandighedenwet, artikel 1 lid 3, onderdeel e en f:*

- e. psychosociale arbeidsbelasting: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen
- f. stress: een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

*Arbeidsomstandighedenwet, artikel 3 lid 2:*

de werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

*Arbeidsomstandighedenbesluit, artikel 2.15:*

Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting:

1. Indien medewerkers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken;
2. Aan medewerkers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

# Meldingsformulier voor Agressie en Geweld

## Meldingsformulier voor agressie & geweld, gepleegd door derden; klanten, leveranciers, bezoekers

Dit formulier dient bij alle agressie- en geweldincidenten te worden ingevuld in samenspraak met de medewerker die de melding doet. Een afschrift gaat naar het register van agressie- en geweldmeldingen in het bedrijf.

### Persoonsgegevens

Naam medewerker

 M  V

Adres

Postcode

Soort dienstverband

Functie

Afdeling

Telefoon

Naam leidinggevende tijdens incident

### Incidentgegevens

Datum incident

Tijdstip incident

Naam veroorzaker

 M  VWelke relatie heeft de veroorzaker t.o.v. de meldende  
medewerker (klant, leverancier, bezoeker e.d.)?

Naam getuigen

Telefoon

Doelwit agressie en geweld  
(persoon/voorwerp)**I Verbale aard agressie/geweld** telefonisch op bedrijf elders**II Fysieke aard agressie/geweld** telefonisch op bedrijf eldersOpmerkingen en nadere  
omschrijvingConsequenties voor betrokkene/organisatie  
(schade, letsel)

Heeft de melder behoefte aan ondersteuning door vertrouwenspersoon?

 Ja  Nee

Heeft de melder behoefte aan traumazorg?

 Ja  NeeWelke stappen gaan naar aanleiding  
van deze melding gezet worden?Hoe wordt de melder op de hoogte gehouden  
van de vervolgstappen en de resultaten daarvan?

# **Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen**

## **Vertrouwenspersonen Ongewenste Omgangsvormen**

De bij de cao betrokken werkgevers- en medewerkersorganisaties hebben voorgesteld dat er één of enkele vertrouwenspersonen voor ongewenste omgangsvormen per bedrijf aangesteld worden. Dit kan ook een externe partij zijn.

### **Taak vertrouwenspersonen**

Tot de taak van een vertrouwenspersoon behoort onder andere:

- a. de opvang, begeleiding en ondersteuning van degene die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie);
- b. het op verzoek ondernemen van actie, bijvoorbeeld in de vorm van bemiddeling, ter voorkoming of bestrijding van ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie);
- c. het zo nodig doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties;
- d. het adviseren omtrent de mogelijkheid en wenselijkheid tot het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie);
- e. het behulpzaam zijn bij de indiening van een klacht bij de genoemde Klachtencommissie en bij de behandeling daarvan door deze Klachtencommissie;
- f. het verstrekken van inlichtingen aan zowel werkgevers als medewerkers over de mogelijkheden tot voorkoming en bestrijding van ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie);
- g. de nazorg van personen die met ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie) zijn geconfronteerd.

### **Instructies vertrouwenspersonen**

De vertrouwenspersoon dient zich aan de volgende instructies te houden:

- a. de vertrouwenspersoon zal in alle gevallen de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten met het oog op de belangen van alle betrokkenen;
- b. de vertrouwenspersoon zal alleen met toestemming van degene die zich tot hem wendt actie ondernemen.

### **Toegankelijkheid vertrouwenspersonen**

Iedere medewerker of werkgever die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen (agressie & geweld, discriminatie, pesten, en seksuele intimidatie) in een onder de cao vallende onderneming kan zich, al dan niet anoniem, om advies en hulp tot een vertrouwenspersoon wenden.



## Arbocatalogus retail wonen

# Beeldschermwerk & kantooromgeving

Binnen de retail wonen wordt op uiteenlopende plaatsen beeldschermwerk verricht: op kantoor, in de verkoop en bij de planning, maar ook in de productie. Hierbij bestaat het risico op klachten aan de arm, nek en/of schouder. Kantoormedewerkers kunnen daarnaast ook hinder ondervinden van storende geluiden en een slecht binnenklimaat. Dit onderdeel behandelt de risico's van en mogelijke oplossingen voor beeldschermwerk en de kantooromgeving. De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. **Arbeidsrisico's**
2. **Inventarisatie**
3. **Oplossingen**
4. **Wet- en regelgeving**

Drie thema's zijn nader uitgewerkt:

- **Langdurig zitten**
- **De thuiswerkplek**
- **De kassawerkplek**

# 1. Arbeidsrisico's

Bij beeldschermwerk en de kantooromgeving gaat het om de volgende risico's:

## RSI

De term RSI (Repetitive Strain Injury) wordt gebruikt voor aandoeningen aan de nek, schouder, armen, polsen of handen. Tegenwoordig gebruikt men ook wel de term KANS (klachten aan de arm, nek en/ of schouder). Omdat bij bedrijven de term RSI het meest bekend is, wordt deze in de arbocatalogus gebruikt.

RSI-klachten ontstaan als iemand regelmatig en langdurig dezelfde soort bewegingen uitvoert (repeterende bewegingen). Bij beeldschermwerk worden de repeterende bewegingen van armen en handen gecombineerd met een gebrek aan beweging in het bovenlichaam. Daardoor bewegen de nek en schouders nauwelijks. De combinatie van een statisch bovenlichaam met bewegende armen en handen vormt een specifieke risicofactor voor RSI-klachten. RSI kan onder andere tot uiting komen in pijn of ontstekingen aan de zenuwen, spieren, gewrichten en pezen. Verschijnselen als carpale tunnelsyndroom (klachten aan de pols) of epicondylitis medialis (de tennisarm) worden vaak tot RSI gerekend.

Bij beeldschermwerk zijn vijf werkgebonden factoren die RSI-klachten veroorzaken:

- **werktaken:** kunnen de verschillende taken worden verspreid over de dag en is het werk zelf in te delen?;
- **werktijden:** kan de medewerker regelmatig een pauze houden en wordt niet continu aan het beeldscherm gewerkt?;
- **werkdruk:** zijn (langdurige) pieken te vermijden en zijn er voldoende mogelijkheden?;
- **werkplek:** is de werkplek ergonomisch goed ontworpen, zodat de medewerker in een ontspannen werkhouding werkt en zijn de juiste hulpmiddelen beschikbaar?;
- **werkwijze:** worden werkzaamheden op de minst belastende manier uitgevoerd? Met een ontspannen houding en voldoende ondersteuning?

## Fasen van RSI

RSI ontstaat niet direct in de meest ernstige vorm, maar ontwikkelt zich in fasen. Bij RSI worden drie fasen/stadia in klachten onderscheiden:

1. **Stijfheid, ongevoeligheid, (zenuw)tintelingen,** soms in combinatie met zeurderige of licht

stekende pijn. De klachten tijdens het werk zijn de volgende dag weer verdwenen, maar keren terug bij vergelijkbare belasting (werk).

2. **De klachten zijn niet meer de volgende dag over,** er is een bijna voortdurend zeurderige pijn, ook wanneer de belastende werkzaamheden een tijdje niet zijn uitgevoerd. Bij een langere rustperiode (b.v. een vakantie) verdwijnt de pijn (nog) wel. In alle gevallen neemt de pijn bij rust af. De pijn treedt ook 's avonds op; men wordt 's nachts soms wakker van de pijn.
3. **Constante zeurderige pijn,** vaak in combinatie met afname van kracht en minder goede spierbeheersing. Vaak is de pijn afwisselend stekend en zeurend. Bij belasting neemt de pijn toe, bij rust verdwijnt de pijn niet meer. In ernstige gevallen wordt men 's nachts regelmatig wakker van de pijn.

## Hinder door het binnenklimaat

In kantooromgevingen gaan de meest klachten van medewerkers over het binnenklimaat. Met name 's zomers kan de temperatuur in kantoren sterk oplopen. Daarnaast zijn er regelmatig klachten over slecht ingeregelde klimaatinstallaties, vervuilde klimaatinstallaties of het ontbreken van mechanische ventilatie- of koelsystemen. Doorgaans nemen de klachten toe als medewerkers niet in staat zijn om zelf de temperatuur, ventilatie en zonwering in te stellen. Een slecht binnenklimaat leidt niet alleen tot hinder, maar in bepaalde gevallen ook tot luchtweg-infecties en andere ziekten.

## Geluidshinder

In de lijst van belangrijkste oorzaken van hinder op kantoren staat hinderlijk geluid op de tweede plaats. Hinderlijk geluid verstoort telefoongesprekken, de communicatie met collega's én de concentratie. Veel bedrijven hebben tegenwoordig open kantoor-tuinen i.p.v. afgescheiden kamer. Door de open structuur neemt de geluidshinder toe.

## Werkruimte

Voor kantoorwerkzaamheden geldt dat het netto vloeroppervlak niet te klein mag zijn. Deels is dat nodig vanwege de veiligheid: de looppaden naar de werkplekken mogen niet te smal zijn. Daarnaast is er ruimte nodig om de werkplekken op voldoende afstand van elkaar te plaatsen, en van ramen, luchtroosters en dergelijke. Daarom zijn er voor het vloeroppervlak van werkplekken minimumnormen vastgelegd. Zie pagina 28

## Mogelijke gevolgen

Medewerkers die beeldschermwerk verrichten lopen het risico op klachten aan de arm, nek en/of schouder. Kantoormedewerkers kunnen daarnaast ook hinder ondervinden van storende geluiden en een slecht binnenklimaat. Dat kan op den duur leiden tot verzuim en – in een eerder stadium – tot prestatieverlies en fouten.

## 2. Inventarisatie

De werkgever is op grond van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat specifiek aandacht besteedt aan beeldschermwerkplekken, met name aan de gevaren voor het gezichtsvermogen en die van de fysieke en psychische belasting door het verrichten van beeldschermwerk. De daaraan verbonden risico's voor de medewerker moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

Neem in het plan van aanpak op welke maatregelen moeten worden genomen. Na uitvoering van de geplande maatregelen is het zaak om jaarlijks te evalueren en waar nodig de aanpak bij te stellen. Op grond daarvan moet de werkgever doeltreffende maatregelen nemen.

### Meetinstrumenten

Er zijn verschillende methodes om de praktijk-situatie te beoordelen. Ze zijn op verschillende functies in het bedrijf gericht. De één gaat daarbij dieper in op het onderwerp dan de ander.

- Met de checklist Beeldschermwerk kun je signaleren of er risicofactoren voor RSI binnen het bureau aanwezig zijn. Er is een versie voor medewerkers en een voor leidinggevenden (afkomstig uit de arbocatalogus voor architecten, en goed van toepassing op de retail).  
<https://www.sfa-architecten.nl/arbocatalogus/onderwerpen/beeldschermwerk/maatregelen/meten-van-rsi/>
- Vragenlijst beoordeling van het beleid inzake beeldschermwerk en RSI. <https://www.sfa-architecten.nl/wp-content/uploads/2019/06/Check-lijst-beeldschermwerk-medewerker.pdf>
- Op diverse websites zijn instructies te vinden voor het instellen van de werkplek, bijvoorbeeld bij de Ergonomie Specialist. [www.ergonomiespecialist.nl/ergonomie/instructie-instellen-werkplek/](http://www.ergonomiespecialist.nl/ergonomie/instructie-instellen-werkplek/)

- Op de site van Ergonomie staat een handige test om de persoonlijke werkplek te beoordelen en analyseren. [www.deoptimale-werkplek.nl](http://www.deoptimale-werkplek.nl)
- Om de gevolgen van beeldschermwerk te meten in een PAGO/PMO (Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek/Preventief Medisch Onderzoek) kan ook een vragenlijst voor beeldschermwerk worden gebruikt.

## 3. Oplossingen

### Oplossingen conform de arbeidshygiënische strategie

Werkgevers moeten volgens de zogenaamde arbeidshygiënische strategie de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen. De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van maatregelen om arbeidsrisico's te beheersen. Hierbij wordt steeds eerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen. Voorbeeld: schadelijke stof vervangen door een veiliger alternatief.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen. Voorbeeld: het plaatsen van afscherming of een afzuiginstallatie.
- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen. Voorbeeld: het werk zo organiseren dat medewerkers minder risico lopen (taakrotatie).
- **Persoonlijke beschermingsmiddelen:** als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: oorbeschermers en lasbrillen.

## Redelijkerwijsprincipe

De maatregelen op de verschillende niveaus hebben nadrukkelijk een hiërarchische volgorde. De werkgever moet dus eerst de mogelijkheden op hoger niveau onderzoeken voordat besloten wordt tot maatregelen uit een lager niveau. Het is alleen toegestaan een niveau te verlagen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijsprincipe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

## Maximaal uren beeldschermwerk

Beperk het aantal uren dat medewerkers achtereen aan beeldschermwerk verrichten. Beperk ook het aantal uren beeldschermwerk per dag. Langdurig aan een beeldscherm werken leidt tot vermindering van de doorbloeding in armen, handen en vingers. Dit is, in combinatie met andere factoren, een belangrijke oorzaak van het ontstaan van RSI-klachten.

Door het werken achter een beeldscherm af te wisselen met andere taken kan de doorbloeding verbeteren en vermindert de kans op RSI-klachten. Let erop dat medewerkers niet meer dan vijf à zes uur per dag en niet langer dan een à twee uur onafgebroken aan de computer werken.



### VOOR MEDEWERKERS

Dit kunnen medewerkers zelf doen om voor afwisseling te zorgen:

- zorg voor afwisseling met andere taken;
- mail niet alleen collega's, maar bel eens of loop naar ze toe;
- ga zelf koffie halen;
- ga zelf kopieën maken en prints halen.

Creëer een sfeer waarin leidinggevenden en collega's zich vrij voelen om medewerkers die te weinig afwisselen, aan te spreken op hun gedrag. Dat kan door voorlichting te geven en door hier op te letten.

## Functies met afwisseling

Zorg voor afwisseling in het werk, dat kan op de lange termijn gezondheidsklachten als RSI voorkomen. De functie van de medewerker die beeldschermwerk verricht, moet daarom voldoende variatie bieden. Dat geldt zowel voor de taken als

moeilijkheidsgraad ervan. Dit kan al worden bereikt door het doen van zaken als telefoneren, archiveren, naar de printer lopen etc. Ook is het gunstig als de medewerker zelfstandig zaken kan regelen en er voldoende communicatiemogelijkheden zijn.

Besprek in het werkoverleg wat de mogelijkheden zijn om binnen de afdeling of in overleg met andere afdelingen zo veel mogelijk afwisseling in functies toe te passen. Kijk of het bijvoorbeeld mogelijk is medewerkers meer verantwoordelijkheid te geven. Bij een goede taakverdeling is het werk gelijkmatig verdeeld over de medewerkers. Dit geldt zowel voor de hoeveelheid werk en de moeilijkheidsgraad van het werk als voor de afwisseling van taken.

## Meer regelmogelijkheden

Geef medewerkers voldoende zelfstandigheid bij het bepalen van de werkvolgorde, de werkmethode, het werktempo en de mogelijkheden tot het voeren van overleg met bijvoorbeeld andere afdelingen en klanten.

Als medewerkers meer regelmogelijkheden krijgen, heeft dat een gunstig effect:

- hogere werkdruk leidt minder snel tot vermoeidheids- en gezondheidsklachten;
- er zijn meer mogelijkheden om taken af te wisselen, waardoor de kans op RSI-klachten afneemt;
- een medewerker is beter in staat zijn eigen problemen op te lossen, wat vaak motiverend werkt;
- een medewerker is beter in staat om beeldschermwerk waar mogelijk af te wisselen met andersoortig taken of pauzes.

## Beperken overlast van printers en kopieermachines

Plaats printers en kopieermachines zoveel mogelijk buiten de werkplek. Sommige machines stoten stof, warmte en dampen uit. Deze kunnen met name bij kantoormachines die veel productie leveren ongezond zijn. Uitstoot kan worden beperkt door:

- het gebruik van inkjetprinters en thermische printers, die geven nauwelijks uitstoot;
- goed onderhoud;
- zet printers en kopieerapparaten met een productie van meer dan 5000 vel A4 per maand niet op de werkplek, maar op de gang of in een pantry etc.;
- printers en kopieerapparaten met een productie van meer dan 50.000 vel A4 per maand moeten worden voorzien van bronafzuiging die de uitgestoten lucht direct naar buiten afvoert.

## Helderheidswering

Invallend daglicht is zeer hinderlijk in kantoorruimten waar met beeldschermen wordt gewerkt. Daarom moeten medewerkers invallend daglicht kunnen dempen met instelbare helderheidswering, zoals rolgordijnen, lamellen of jaloezieën. Zelfs bij ramen waar niet direct de zon op staat (dus ook in het geval van gevels op het noorden).

## Ergonomische flexwerkplek

De flexwerkplek moet zo zijn ingericht dat verschillende medewerkers er op een verantwoorde manier aan kunnen werken. Deze werkplek dient ergonomisch verantwoord te zijn. Dat betekent dat medewerkers hun werkplek telkens opnieuw moeten kunnen instellen. Dat houdt onder andere in:

- een eenvoudig in hoogte verstelbare werktafel, een eenvoudig in hoogte verstelbare monitorstandaard en een instelbare ergonomische stoel;
- elke flexwerker heeft in de buurt van de werkplek een opbergmogelijkheid voor documenten en persoonlijke spullen; een alternatief is dat elke flexwerker een verrijdbare of draagbare opbergmogelijkheid (trolley of flexkoffer) heeft;
- voor alle flexplekken geldt een 'clean desk policy'; medewerkers mogen op een flexwerkplek niets achterlaten;
- medewerkers moeten voldoende geïnformeerd worden over het gebruik van flexwerkplekken.

## Ergonomische werkplek met groot beeldscherm

Let op de kijkafstand en de letterhoogte bij extra grote beeldschermen. Steeds vaker worden extra grote beeldschermen gebruikt om meerdere documenten naast elkaar te openen of om gedetailleerde tekeningen in hun geheel te kunnen tonen.

Een goede kijkafstand houdt in:

- het beeldscherm moet niet te dicht bij de medewerker staan; de details en letters op het beeldscherm moeten echter wel goed leesbaar zijn;
- de minimumafstand tussen het oog en een beeldscherm (van 17 inch of groter) is 70 cm, vanwege het noodzakelijke overzicht. Een grotere kijkafstand is voor medewerkers met leesbrillen weer lastig;
- de letterhoogte (van een hoofdletter) bedraagt 1/250-ste van de kijkafstand. Als de kijkafstand 70 cm is, moet een hoofdletter dus minimaal 2,8 mm hoog zijn.

## Ergonomische werkplek

Een werkplek die kan worden aangepast aan de individuele lichaamsmaten, kan de kans op RSI-klachten verminderen. Een ergonomisch ingerichte werkplek zorgt voor een goede lichaamshouding.

Het meubilair en de hulpmiddelen zijn aangepast aan de individuele behoeften, de lichaamsmaten en de werkzaamheden van de medewerker. De ergonomisch ingerichte beeldschermwerkplek bestaat uit een aantal componenten, die aan verschillende eisen moeten voldoen:

### > een ergonomische kantoorstoel

De ergonomische kantoorstoel voldoet aan NEN-EN 1335 (Kantoormeubelen, kantoorstoelen, afmetingen, bepaling van de afmetingen).

De belangrijkste aspecten zijn:

- de zithoogte is verstelbaar van 41 cm tot 53 cm (tot 55 cm is wenselijk); de zitting is vlak, minimaal 40 cm breed en 44 cm diep (tot 48 cm is wenselijk) en heeft een verstelbare hellingshoek van -7 tot 3 graden, vast te zetten op een hoek van -3 graden;
- de voor- en achterzijde van de zitting en de boven- en onderzijde van de rugleuning zijn afgerond;
- de zitdiepte is verstelbaar van 38 cm tot 48 cm;
- de voorzijde van de rugleuning is vloeiend, zonder knikken of hoeken met een horizontale straal van 40 cm of meer;
- de breedte van de rugleuning is minimaal 36 en maximaal 46 cm, de lengte minimaal 37 cm;
- de lendensteun is verstelbaar in hoogte: het middelpunt van de steun is tenminste verstelbaar tussen 17 cm en 23 cm boven de zitting (tot 25 cm is wenselijk);
- de armsteun heeft een verstelbare hoogte van 20 cm tot 30 cm (tot 33 cm is wenselijk) en is minimaal 5 cm breed en 20 cm lang;
- de afstand tussen de armsteunen is instelbaar tussen 36 en 52 cm;
- de afstand van de voorzijde van de armsteun tot de voorzijde van de zitting is minimaal 20 cm;
- het onderstel heeft 5 zwenkwielen en is draaibaar;
- de afstand tussen de draaivas en de vloer is minimaal 2 cm;
- de stoel is veilig en stabiel en heeft geen scherpe of uitstekende delen.



### > een ergonomische kantoortafel

De ergonomische kantoortafel voldoet aan NEN-EN 527 (Kantoormeubelen, werktafels en -bureaus, afmetingen). De belangrijkste aspecten zijn:

- het werkblad is minimaal 120 cm breed x 80 cm diep;
- de hoogte is eenvoudig instelbaar tussen 62 cm en 85 cm;
- het bovenblad is licht van kleur, maar niet wit, krasvast en mat (niet spiegelend);
- er is voldoende beenruimte; tenminste 65 cm diep en 60 cm breed. Bij de voeten is de vrije ruimte minstens 80 cm diep;
- het tafelblad is inclusief de draagconstructie aan de voorzijde niet dikker dan 5 cm;
- een goed functionerend beeldscherm;
- het beeldscherm is draaibaar, kantelbaar en in hoogte verstelbaar en groot genoeg om de informatie die tegelijk moeten worden bekeken, in één keer af te beelden;
- een goed functionerend toetsenbord;
- een standaardmuis;
- een voetensteunvlak (als de medewerker daar om vraagt);
- de voetsteun is ten minste 30 x 40 cm groot, de hoogte en hellingshoek zijn instelbaar.
- een passende, instelbare documenthouder (als de medewerker met documenten werkt).



Praktische tips bij de inrichting en instelling van de werkplek:

- Laat een ergonomo, arboadviseur of preventie-medewerker individuele voorlichting geven over de verstelmogelijkheden en het gebruik van de werkplek;
- zorg dat medewerkers de werkplek opnieuw instellen zodra er iets verandert (bijvoorbeeld als de plek wordt gebruikt door een collega of als er nieuwe componenten zijn aangeschaft);
- roep bij vragen of klachten over de instelling van de werkplek hulp in van een deskundige;
- neem bij bestrijding van RSI-klachten niet alleen de inrichting van de werkplek, maar ook altijd de andere werkgebonden oorzaken van RSI in beschouwing.

### Ergonomische werkplek voor de laptop

Een medewerker die aan een laptop werkt, moet zijn/haar schouders aanspannen om het toetsenbord goed te bedienen, zich extra inspannen om

met een touchpad de cursor te verplaatsen en zijn/haar nek sterk buigen om goed op het beeldscherm te kunnen kijken. Zo kan werken aan een laptop al binnen enkele uren leiden tot lichamelijke klachten. Op den duur kan RSI ontstaan.

Om op een gezonde manier een geruime tijd met een laptop te werken, zijn extra hulpmiddelen nodig om de werkhouding te verbeteren. Deze zijn zeker nodig als meer dan twee uur per dag - op kantoor of thuis - met de laptopcomputer wordt gewerkt. Hulpmiddelen zijn:

- een dockingstation dat is verbonden met een beeldscherm, een toetsenbord en een muis;
- of een laptopstandaard die het scherm op de juiste hoogte plaatst, en een los aan te sluiten toetsenbord en muis.

### Gebruik functietoetsen

Overbelasting door het veelvuldig gebruik van de muis kan worden verminderd door de functietoetsen (ofwel sneltoetsen) op het toetsenbord meer te gebruiken. Het gebruik van functietoetsen is dynamischer dan dat van de muis en vermindert daardoor de langdurige statische belasting van schouders en armen. Omdat deze belasting een belangrijke oorzaak van RSI is, kan gebruik van functietoetsen gezondheidsklachten voorkomen.

Medewerkers kunnen op verschillende manieren leren om de functietoetsen vaker te gebruiken:

- **lijst met de meest gebruikte functietoetsen:** deze zijn online te vinden (bijvoorbeeld via [www.sneltoetsen.com](http://www.sneltoetsen.com));
- **software:** het programma maakt het mogelijk alle taken op de computer via het toetsenbord uit te voeren. De gebruiker kan zelf sneltoetsen aanmaken en gebruikmaken van de standaard ingebouwde sneltoetsen;
- **workshops:** er zijn verschillende workshops om sneltoetsen te leren gebruiken, van presentaties van één uur tot en met complete trainingen.

### Muispen of ergonomische muis

Bij beeldschermwerk wordt veel met een muis gewerkt. Een ander type muis, zoals bijvoorbeeld de muispen, kan soms tot vermindering van klachten leiden. Geeft een muispen aan medewerkers met lichte, beginnende klachten, of -vanuit preventief oogpunt- aan elke medewerker die langdurig achter de computer werkt. Dit geldt ook voor andere ergonomische muizen.

**TIP**

Neem bij bestrijding van RSI-klachten niet alleen de inrichting van de werkplek, maar ook altijd de andere werkgebonden oorzaken van RSI in beschouwing.

**Pauseren**

Bij langdurig beeldschermwerk is geregeld pauseren nodig. Langdurig aan een beeldscherm werken leidt tot vermindering van de doorbloeding in armen, handen en vingers. Dit is, in combinatie met andere factoren, een belangrijke oorzaak van het ontstaan van RSI-klachten. Met korte pauzes kan de doorbloeding verbeteren en vermindert de kans op RSI-klachten.

**TIPS**

Hoe intensiever het beeldschermwerk, hoe beter het is om op gezette tijden korte pauzes te houden. Een richtlijn is:

- enkele minuten rust op elk halfuur werk (bij hoge intensiteit, zoals gegevensinvoer);
- vijf minuten rust op elk uur beeldschermwerk (bij gemiddelde intensiteit);
- tien tot vijftien minuten rust op elke twee uur werk (bij relatief lage intensiteit, waarbij er al enige afwisseling is met andere taken).

**RSI-voorlichting op de werkplek**

Gerichte voorlichting kan RSI-risico's verminderen. Een ergonomisch ingerichte beeldschermwerkplek is een belangrijke voorwaarde voor gezond werken. Maar medewerkers moeten die werkplek ook op de juiste manier gebruiken. Door voorlichting en training kunnen zij leren hoe ze het meubilair en alle hulpmiddelen kunnen instellen en gebruiken. Ook moeten ze leren waarom dat noodzakelijk is. Bovendien dienen medewerkers gewezen te worden op de andere oorzaken van RSI; namelijk werktijden, werkdruk, werkwijze en werktaken. Goede voorlichting voldoet aan de volgende criteria:

- voorlichting is afgestemd op de specifieke omstandigheden van de betrokken medewerkers;
- voorlichting wordt regelmatig herhaald;
- medewerkers hebben een eigen inbreng en kunnen oefenen;
- voorlichting wordt geëvalueerd.

**TIPS**

Hulp nodig bij het instellen van de werkplek?

- Op diverse websites zijn instructies te vinden voor het instellen van de werkplek, bijvoorbeeld:

Ergonomie Specialist en SFA (Stichting Fonds Architectenbureau).

- Er worden ook workshops en trainingen gegeven, deze zijn online te vinden.

**Verbeteren binnenklimaat**

In een kantooromgeving hoort het binnenklimaat optimaal te zijn: niet te warm en niet te koud, en met goede luchtverversing. Dat komt op het volgende neer:

- **luchttemperatuur:** 's zomers onder 26°C en 's winters boven de 20°C;
- **tocht:** 's winters zijn luchtsnelheden kleiner dan 0,15 m/s en 's zomers kleiner dan 0,25 m/s;
- **luchtvochtigheid:** tussen de 30 en 70%;
- **luchtverversing:** de minimaal benodigde luchtverversing per persoon is 30 m<sup>3</sup>/uur en streefwaarde is minimaal 35 m<sup>3</sup>/uur.

**TIPS**

Een algemene tip voor het verbeteren van het binnenklimaat: zorg ervoor dat medewerkers op hun werkkamer zelf de verwarming, ventilatie en zonnewering kunnen regelen.

Als het koud is:

- zorg voor voldoende verwarming, gebouw-isolatie, kierdichting en dubbel glas;
- voeg zo nodig mobiele verwarmingselementen toe;
- plaats geen werkplekken bij grote ramen.;
- verwijder koudebruggen (een zwakke plek in de isolatie) in de muren;
- breng een luchtgordijn aan op werkplekken in de buurt van regelmatig openstaande buitendeuren.

Als het warm is:

- gebruik zonwering;
- plaats ventilatoren of mobiele airconditioners;
- schakel overbodige verlichting en apparatuur uit;
- laat de ventilatie 's nachts aan staan;
- maak platte daken nat ter koeling;
- zorg voor verkoelende dranken;
- laat medewerkers (extra) pauzeren in ruimtes met een behaaglijke temperatuur;
- voer zo nodig een tropenrooster in.

Oplossingen voor een goede luchtkwaliteit:

- als er geen natuurlijke ventilatie mogelijk is, zorg dan voor goede mechanische ventilatie;

- inspecteer en reinig minimaal jaarlijks de ventilatiesystemen en de vervang filters;
- zorg voor goede afzuiging van de rookruimtes en plaats waar nodig kopieermachines en printers buiten de werkruimtes.

### Verminder de geluidshinder

Een lawaaiig kantoor is voor niemand prettig. Daarom moet het geluid zoveel mogelijk worden teruggedrongen. Geluidsreductie kan op verschillende manieren, onder andere door:

- lawaai producerende apparaten buiten het kantoor te plaatsen;
- minder mensen in een kantoorruimte te laten werken;
- kantoorvertrekken te isoleren of door het geluid in de kantoorvertrekken te dempen (absorberen). De absorptie kan worden verbeterd door zachte materialen te gebruiken op de vloer, aan de wanden en aan het plafond (bijvoorbeeld akoestische plafondtegels). Met absorptiemaatregelen in een kantoorvertrek kan het geluidsniveau met maximaal 5 dB (A) omlaag worden gebracht.

### Maximaal geluidsniveau

De maximaal toegestane niveaus voor hinderlijk geluid zijn afhankelijk van het soort kantoorwerk:

| Mate van concentratie in de functie | Maximaal geluidsniveau |
|-------------------------------------|------------------------|
| Geen                                | 80 dB (A)              |
| Gering                              | 75 dB (A)              |
| Gemiddeld                           | 55 dB (A)              |
| Hoog                                | 35 dB (A)              |

| Mate van communicatie in de functie | Maximaal geluidsniveau |
|-------------------------------------|------------------------|
| Geen                                | 80 dB (A)              |
| Zeer gering                         | 75 dB (A)              |
| Gering                              | 65 dB (A)              |
| Gemiddeld                           | 55 dB (A)              |
| Ruim                                | 45 dB (A)              |
| Hoog                                | 35 dB (A)              |

### TIPS

Manieren om het geluidsniveau te beperken:

- gebruik van headsets voor medewerkers die veel moeten telefoneren;
- gebruik van concentratieruimtes voor medewerkers die geconcentreerd moeten werken;
- aparte ruimtes om te telefoneren en overleggen.

### Adequate kantoorverlichting

Bij de keuze voor een juiste kantoorverlichting gaat het zowel om de verlichtingssterkte als om het type verlichting. De aanbevolen verlichtingssterkte in een kantoorruimte is 500 lux. Bij specifieke taken kan een hogere sterkte vereist zijn (raadpleeg hiervoor NEN-EN 12646). De meest wenselijke verlichting is een combinatie van direct en indirect licht.

### TIPS

Met deze praktische maatregelen kan het licht optimaal worden ingesteld:

- gebruik energiezuinige verlichting, aangezien deze verlichting ook minder hinderlijke warmte produceert;
- op de werkplek kan, bijvoorbeeld bij indirecte verlichting, het lichtniveau worden aangevuld met licht van een werkpleklamp. Een goede werkpleklamp heeft de volgende kenmerken:
  - is goed verstelbaar;
  - is energiezuinig (bijvoorbeeld PL-verlichting);
  - verblindt niet door inkijk;
  - spiegelt niet op het beeldscherm;
  - is niet in het gezichtsveld van de medewerkers geplaatst;
  - verlicht het werkvlak gelijkmatig (geen halogeenverlichting of spotlight).
- als grote beeldschermen worden gebruikt met lijnen en kleuren (bijvoorbeeld bij tekenwerk) is het belangrijk om spiegelingshinder te voorkomen door indirecte verlichting toe te passen;
- bij de keuze van het type lamp spelen onder meer een rol:
  - de kleurtemperatuur (geeft aan hoe 'warm' of 'koud' het licht is);
  - de kleurweergave-index (drukt uit hoe natuurgetrouw kleuren eruitzien onder het betreffende licht);
- kantoormedewerkers geven de voorkeur aan 'gelig' (warm) licht met een hoge kleurweergave-index;
- de kleurtemperatuur en kleurweergave-index van lampen staan vermeld in Arbo-Informatieblad nr. 7 'Kantoren'. Te bestellen via uitgever SDU.

## Oppervlakte kantoorwerkplekken

Medewerkers hebben voldoende werkruimte nodig om hun werkzaamheden op kantoor te verrichten. Een standaard kantoorwerkplek, die bestaat uit meubilair en een kast, beslaat minimaal 7 m<sup>2</sup> vloeroppervlak. De minimale hoeveelheid vloeroppervlak in een kantoorvertrek is te berekenen aan de hand van onderstaande tabel (gebaseerd op NEN-EN 1824).

| Element             | Minimumoppervlakte  |
|---------------------|---|
| De medewerkers      | 4 m <sup>2</sup> voor iedere werkplek die gewoonlijk langer dan twee uur per dag door één of meer medewerkers wordt gebruikt, inclusief kantoorwerkstoel, loopruimte in de werkruimte en ruimte voor overleg met een collega.         |
| De kantoorwerktafel | 1 m <sup>2</sup> voor een werkplek met een plat beeldscherm.<br>2 m <sup>2</sup> voor een werkplek met CRT-beeldscherm.<br>1 m <sup>2</sup> voor een lees-/schrijfvlak.<br>2 m <sup>2</sup> voor een vlak voor uitleg van tekeningen. |
| De kasten           | 1 m <sup>2</sup> voor elke vaste kast.<br>0,5 m <sup>2</sup> voor elke vrijstaande of verrijdbare (lade)kast.   |
| De vergaderruimte   | De vergaderruimte 2 m <sup>2</sup> per persoon. (Als audiovisuele middelen worden gebruikt kan extra vloeroppervlak nodig zijn).  |
| De overlegruimte    | 1,5 m <sup>2</sup> per persoon.   |
| Overig              | Van overige meubilair en apparatuur, zoals bijvoorbeeld printers, dient het ruimtebeslag inclusief gebruiksruimte te worden meegenomen in de berekening.  |

Om na te gaan of de kantooroppervlakte aan de eisen voldoet, vergelijk je de benodigde oppervlakte met het netto vloeroppervlak van het totale kantoorvertrek (het vloeroppervlak zonder de ruimte voor wanden, kolommen en ruimten lager dan 1,5 meter (bijvoorbeeld als de werkplek zich op de zolderverdieping bevindt); looproutes worden wel meegeteld).

## Daglicht en uitzicht

Daglicht en uitzicht zijn belangrijk om op kantoor prettig te werken. Daarom geldt de eis dat er via dak- of gevelopeningen 'zo veel mogelijk' daglicht toetreedt. Dat houdt in dat het percentage glas van de werkruimte ten minste 5% is en bij voorkeur 20 tot 40%. Het percentage glas is het gezamenlijke oppervlak van daglichtopeningen gedeeld door het vloeroppervlak van de werkruimte. Bij invallend daglicht op kantoor is wel helderheidsvering en dikwijls ook zonnewering nodig.

## Oogonderzoek en beeldschermbril

Bij beeldschermwerk zitten de medewerkers op een zekere afstand van hun beeldscherm. Soms hebben de ogen moeite op deze afstand scherp te stellen, bijvoorbeeld door ouderdomsverziendheid. In dergelijke gevallen is een beeldschermbril noodzakelijk. Een oogonderzoek moet vaststellen of dit het geval is.

Een goede beeldschermbril verkleint de kans op nekklachten, oogvermoeidheid, tranende ogen en hoofdpijn. Het oogonderzoek en de beeldschermbril zijn voor rekening van de werkgever.

## Pauzesoftware

Om lichamelijk overbelasting bij beeldschermwerk te voorkomen, is het aan te bevelen dat medewerkers regelmatig een pauze nemen of ander werk doen. Pauzesoftware kan hierbij ondersteunen. De software laat weten wanneer het tijd is voor een pauze. Daarnaast geeft de software informatie over het aantal uren beeldschermwerk per dag en worden suggesties gedaan voor lichamelijke oefeningen.



In de praktijk blijkt dat medewerkers pauzesoftware niet altijd als een waardevolle ondersteuning zien. Sommige mensen vinden het zelfs zeer irritant. Als je dergelijke software bedrijfsbreed wilt invoeren, is intensieve voorlichting over de voordelen noodzakelijk. Het is ook te overwegen pauzesoftware alleen in te zetten voor medewerkers die erom vragen of door klachten de noodzaak voelen om er gebruik van te maken.

## 4. Wet- en Regelgeving

Er gelden uiteenlopende arboregels voor beeldschermwerk en kantooromgeving. Die zijn hieronder benoemd. Daarnaast heeft de branche een eigen limiet opgesteld over het maximaal aantal beeldschermwerk per dag.

Branchelimiet: Het is vanuit gezondheidskundig oogpunt niet verantwoord om op een werkdag van 8 uur of langer gedurende meer dan 5 à 6 uur arbeid aan een beeldscherm te verrichten. Het betreft hier arbeid waarbij geen afwisseling met andersoortige arbeid in de functie van de medewerker is opgenomen. In functies waarin naast de arbeid aan het beeldscherm ook andere taken zijn opgenomen (zoals overleggen, kopiëren, archiveren e.d.) wordt de arbeid al op natuurlijke wijze regelmatig onderbroken.

Bij dit soort functies is de grens van 5 à 6 uur niet van toepassing. De wetgeving die van toepassing is op beeldschermwerk en de kantooromgeving is hieronder weergegeven. In het onderstaande overzicht zijn de voornaamste wetsartikelen kort toegelicht. De complete tekst van de wetsartikelen is te vinden op: [wetten.overheid.nl/zoeken/](http://wetten.overheid.nl/zoeken/)

### Arbowet

*Artikel 8: Voorlichting en onderricht*

Medewerkers moeten voldoende worden voorgelicht over:

- de risico's van beeldschermwerk;
- de maatregelen die zijn genomen;
- wat zij zelf kunnen doen om gezonder te werken.

### Arbobesluit

*Artikel 3.19: Afmetingen en luchtvolume van ruimten; bewegingsruimte op de arbeidsplaats*

De kantoorvertrekken mogen niet te klein zijn; er moet voldoende bewegingsruimte en werkruimte overblijven.

*Artikel 5.4: Ergonomische inrichting werkplekken*

De werkplekken moeten ergonomisch zijn ingericht.

*Artikel 5.9: Risico-Inventarisatie & -Evaluatie (RI&E)*

De RI&E die elk bedrijf moet maken, moet specifiek aandacht geven aan de beeldschermwerkplekken

*Artikel 5.10 Dagindeling van de arbeid*

Beeldschermwerk wordt ten minste na twee uur afgewisseld met ander werk of een pauze.

*Artikel 5.11: Maatregelen met betrekking tot de bescherming van de ogen en het gezichtsvermogen van de medewerker.*

Beeldschermwerkers moeten een oogonderzoek kunnen ondergaan:

- voordat ze met een beeldscherm beginnen te werken;
- periodiek;
- bij klachten.

Eventueel moet de werkgever een speciale beeldschermbril ter beschikking stellen.

*Artikel 5.15: Thuiswerkers: werkplek*

Als de medewerker zelf al beschikt over een beeldschermwerkplek thuis, hoeft de werkgever zo'n werkplek niet meer alsnog ter beschikking te stellen.

NB! Uit jurisprudentie blijkt dat de werkgever verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de thuiswerkplek. Dat is niet alleen het geval als het thuiswerken officieel door de werkgever is bekrachtigd, maar ook als het in de praktijk oogluikend wordt toegestaan.

*Artikel 6.1: Temperatuur*

De temperatuur mag geen schade toebrengen aan de gezondheid van de medewerkers.

*Artikel 6.2: Luchtverversing*

Op de werkplek moet ventilatie zijn, zonder dat er hinderlijke tocht ontstaat.

*Artikel 6.3: Daglicht en kunstlicht*

De werkplekken en gangen in het kantoorgebouw moeten voldoende verlicht zijn. Op werkplekken moet indien mogelijk voldoende daglicht binnenkomen. De verlichting moet veilig zijn.

*Artikel 6.4: Weren van zonlicht*

In werkvertrekken waar direct zonlicht binnenvalt, moet het zonlicht geweerd kunnen worden.

### Arboregeling

*Artikel 5.1: Apparatuur en meubilair*

De inrichting van de beeldschermwerkplek moet voldoen aan een groot aantal kwalitatieve eisen, onder meer met betrekking tot meubilair en apparatuur. Deze zijn in dit artikel gedetailleerd weergegeven.

*Artikel 5.2: Inrichting van de beeldschermwerkplek*

De omgeving van de beeldschermwerkplek moet voldoen aan een groot aantal kwalitatieve eisen, onder meer met betrekking tot verlichting, spiegelingen, geluid, warmte en vochtigheidsgraad.

*Artikel 5.3: Programmatuur*

Voor software geldt een aantal algemene aanwijzingen met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid, aanpasbaarheid en controlesystemen.

## Aanvullend thema:

# Langdurig zitten

Nieuwe inzichten leiden tot de conclusie dat te lang en te veel zitten zeer schadelijk is voor onze gezondheid. Langdurig zitten tast het circadiane ritme (bioritme) aan, dit regelt onder andere het slaap-waakritme, de lichaamstemperatuur, het immuunsysteem, hartritme en de behoefte aan eten en drinken. Langer dan anderhalf à twee uur aaneengesloten zitten, zorgt al dat deze processen in versneld tempo worden ontregeld en aangetast. Inactiviteit veroorzaakt dat deze processen sneller degenereren dan normaal. Gemiddeld zitten we wel 8,5 uur per dag! Zitten wordt dan ook wel het nieuwe roken genoemd.

## Arbeidsrisico

Langdurig zitten heeft een slechte invloed op de stofwisseling, verhoogt het risico op hart- en vaatziekten, diabetes en depressieve klachten. Stress (bijvoorbeeld door tempodruk) versterkt de negatieve gevolgen van langdurig zitten nog eens extra.

## Oplossingen

Het devies voor mensen met veel zittend werk: ook overdag op het werk meer bewegen. Een actieve zithouding (rug recht, voeten op de grond), af en toe een loopje en een goede werkplekinrichting beperken de risico's.



Let bij langdurig zittend werk op de volgende aspecten:

- informeer medewerkers over de gevaren van zittend werk voor de gezondheid;
- het is goed om staand of zittend werk als het even kan af te wisselen met lopend werk;
- zittend werk moet in de RI&E worden beoordeeld;
- zorg voor ergonomisch meubilair en voor voldoende ruimte voor armen, benen, voeten;
- bied medewerkers een alternatief voor bureaustoel. Met deskbikes, zit-stabureaus, zitballen, loop- en kniestoelen kunnen medewerkers hun bureauwerk combineren met bewegen;
- richt de werkplek zo in dat de medewerker kan kiezen om het werk staand of zittend te doen. Is er een keuze, dan heeft zitten in principe de voorkeur.

Kijk op de site van Kenniscentrum Sport voor meer tips om medewerkers bewust te maken van hun zitgedrag. <https://tools.kenniscentrumsport.nl/beweegmomentjes/tool/beweegmomentjes/>

## Aanvullend thema:

# De thuiswerkplek

Steeds meer mensen mogen en kunnen thuiswerken. Dit plaatsafhankelijk werken wordt ook wel 'het nieuwe werken' (NHW) genoemd. Het brengt voor werkgever- en medewerker tal van voordelen met zich mee. De medewerker heeft minder reistijd en kan de dag flexibel indelen en zo werk en privé beter combineren. De werkgever ziet de productiviteit vaak toenemen en heeft bijvoorbeeld minder werkplekken nodig.

Toch kleven er ook nadelen aan thuiswerken en brengt het arbeidsrisico's met zich mee. Werkgever en medewerker moeten er beide voor zorgen dat thuiswerken veilig en gezond gebeurt.

### Arbeidsrisico's

Thuiswerken kan de volgende risico's met zich mee brengen:

- de kans bestaat dat de medewerker te lang blijft doorwerken, niet op tijd pauzes neemt of het werk afwisselt etc;
- de medewerker kan zijn/haar zwakke kanten verbloemen door veel en hard te werken, met hogere werkstress als gevolg;
- thuiswerkers hebben minder vaak contact met de leidinggevende, die heeft zo minder zicht op hoe de medewerker functioneert.

### Oplossingen

De werkgever kan de volgende stappen zetten om de arbeidsrisico's bij thuiswerken te beperken:

- maak een risico-inventarisatie en evaluatie van de thuiswerkplek. Let daarbij op de inrichting en gebruik van de werkplek. Gebruik een checklist die de medewerker zelf invult en ondertekent;
- geef informatie en voorlichting. Stel richtlijnen op voor de inrichting van de werkplek en de ergonomische instellingen van bureau, stoel en verlichting. Geef instructies/workshops over timemanagement en online samenwerken;
- besteed aandacht aan preventie en faciliteer voorzieningen. Laat een arbodeskundige (op papier of bijvoorbeeld online) de werkplek beoordelen. Stel een budget ter beschikking om de werkplek zo nodig aan te passen aan de arbonormen. Stel voldoende technische apparatuur, online faciliteiten en communicatiemiddelen ter beschikking om goed te kunnen werken;

- zorg voor ondersteuning en training. Train leidinggevenden in het sturen op afstand. Ondersteun medewerkers in het ontwikkelen van competenties om enerzijds zelfstandig en zelfsturend te werken en anderzijds kennis te delen;
- zorg voor monitoring. Verzamel informatie over hoe plaats- en tijdonafhankelijk werken in de organisatie uitwerkt. Laat leidinggevenden regelmatig gesprekken voeren over arbo-aspecten, arbeidsrelatie en functioneren. Ook medewerkerstevredenheidsonderzoeken geven inzicht en aanknopingspunten voor eventuele aanpassingen.

### Wet- en regelgeving

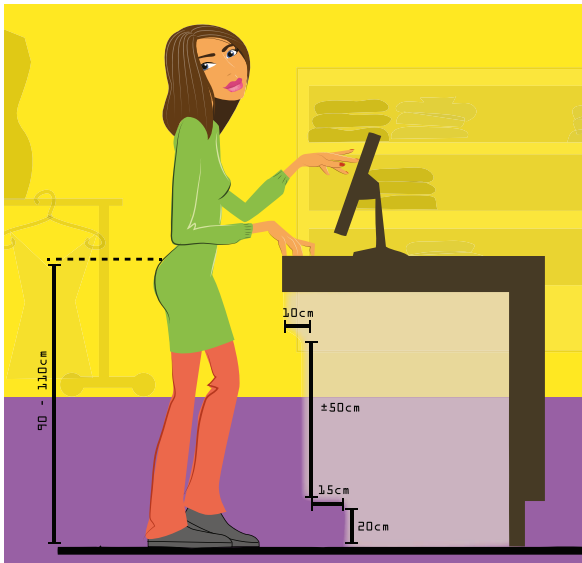
Als werkgever heb je bij thuiswerken duidelijk een zorgplicht. Daarbij heb je te maken met diverse wetten, zoals de Arbeidsomstandighedenwet en de Arbeidstijdenwet. Deze zijn ook van toepassing op thuis- en telewerken.

Toch is de werkgever niet per definitie aansprakelijk voor arbeidsrisico's. Uit rechtspraak blijkt dat als de werkgever de medewerker goed geïnstrueerd heeft en voor de juiste middelen heeft gezorgd en de medewerker daar niets mee doet, de aansprakelijkheid van de werkgever vervalt. De werkgever heeft immers voldaan aan zijn/haar wettelijke zorgplicht.





## 1. Staande kassawerkplek



Als een medewerker veel moet reiken en lopen en de klant kort aan de kassa blijft, is een stakassa geschikt. Bij een staande kassawerkplek werkt de medewerker staand achter een stakassa.

Voor de staande kassawerkplek gelden de volgende regels:

- de medewerker moet voldoende been- en voetruimte hebben om goed achter de kassa of toonbank te kunnen staan. Hiervoor gelden de volgende afmetingen:
  - de beenruimte bedraagt tenminste 10 cm, gerekend vanaf de voorkant van het werkblad;
  - de voetruimte bedraagt tenminste 25 cm, gerekend vanaf de voorkant van het werkblad, tot minimaal 20 cm vanaf de vloer;
- de optimale werkhoogte van stakassa of toonbank is een werkblad 10 centimeter onder ellebooghoogte;
- als er meerdere mensen achter de stakassa of toonbank staan, is de hoogte van het werkblad bij voorkeur:
  - 95 cm wanneer voornamelijk vrouwen (meer dan 90%) achter de kassa werken;
  - 100 cm wanneer zowel mannen als vrouwen achter de kassa werken;
  - 105 cm wanneer voornamelijk mannen (meer dan 90%) achter de kassa werken;
- om voldoende werkruimte te hebben achter de kassa of toonbank, is de ruimte achter het werkblad tenminste 1 meter;
- medewerkers mogen per dag maximaal één uur achtereen staand werk doen en maximaal

vier uur over de dag verdeeld. Als een medewerker langer dan één uur achtereen achter een kassa werkt of langer dan vier uur over de dag verdeeld, moet er een zitmogelijkheid zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een stasteun. De stasteun is in hoogte verstelbaar tussen 65 cm en 90 cm

- als er een stasteun is, moet er ook meer beenruimte zijn, tenminste een diepte van:
  - 24 cm vanaf het werkblad tot 60 cm boven de vloer;
  - 42 cm vanaf de vloer tot 60 cm boven de vloer.
- het werkblad moet voldoende ruimte bieden voor plaatsing van de benodigde hulpmiddelen. Het blad moet minimaal 120 cm breed zijn (maar liever 150 cm breed) en bij deze breedte overal 110 cm diep;
- alles wat op het horizontale vlak van werkblad staat, staat binnen maximaal 45 cm handbereik;
- voor onder of boven het werkblad is de maximale reikhoogte 10 cm;
  - de kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 cm en 70 cm;
  - als de monitor tussen de medewerker en klant in staat, belemmert deze het zicht. Om dat te voorkomen, kan de monitor links of rechts uit het midden worden gezet;
  - de hoek tussen de kijkrichting naar de klant en de kijkrichting naar de monitor is niet groter is dan 45°.

## 2. Zittende kassawerkplek



Bij een zittende kassawerkplek zit de medewerker op een kassastoel achter de kassa of toonbank. Voor de zitkassa gelden de volgende afmetingen:

- de beenruimte onder het werkblad is tenminste 70 cm hoog, 60 cm breed en 60 cm diep;
- voor de voeten geldt een diepte van minimaal 25 cm over een hoogte van minimaal 20 cm. Voor de knieën geldt een diepte van minimaal 10 cm over een hoogte van minimaal 70 cm;
- de medewerker moet een voetensteun krijgen als dat voor een goede lichaamshouding nodig is (bijvoorbeeld als de medewerker relatief klein is). Deze voetensteun is:
  - minimaal 45 cm breed en 35 cm diep;
  - eenvoudig in hoogte instelbaar in minimaal drie standen met onderling gelijke afstand;
  - de voetensteun moet, gerekend vanaf de bovenkant van de zitting, in ieder geval in hoogte afgesteld kunnen worden tussen de 35 en 47 centimeter;
- de hoogte van de zitting van de stoel is instelbaar tussen 20 en 30 cm onder de werkhogte;
- de optimale werkhogte van een zitkassa is een werkblad op of onder ellebooghoogte.
- de dikte van het werkblad bedraagt (inclusief apparatuur, zoals een geldlade) maximaal 11 centimeter;
- het werkblad moet voldoende ruimte bieden voor plaatsing van de benodigde hulpmiddelen. Het blad moet minimaal 120 cm breed zijn (maar liever 150 cm breed) en bij deze breedte overal 110 cm diep;
- alles wat op het horizontale vlak van werkblad staat, staat binnen maximaal 45 cm handbereik;
  - voor onder of boven het werkblad is de maximale reikhoogte 10 cm;
  - de kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 cm en 70 cm;
  - als de monitor tussen de medewerker en klant in staat, belemmert deze het zicht. Om dat te voorkomen, kan de monitor links of rechts uit het midden worden gezet;
  - de hoek tussen de kijkrichting naar de klant en de kijkrichting naar de monitor is niet groter is dan 45°.

#### TIP

Als de medewerker weinig hoeft te reiken en te lopen en de bezoekers kort aan de kassa blijven, is de beste oplossing een kassa met een verhoogde vloer (circa 20 cm), een werkbladhoogte van circa 76 cm en een normale kantoorstoel. De overgang naar deze vloerverhoging moet goed gemarkeerd zijn. Voor de kantoormedewerker is er – naar behoefte – een in hoogte verstelbare voetensteun aanwezig.

### 3. Zit/stakassa



De zit/stakassa is zo ingericht dat de kassamedewerker en de staande klant ongeveer dezelfde ooghoogte hebben.

#### Verhoogde vloer

Als de medewerker weinig hoeft te reiken en te lopen en de bezoekers kort aan de kassa blijven, is de beste oplossing een kassa met een verhoogde vloer (circa 20 cm). Hiervoor gelden de volgende regels:

- de werkbladhoogte is circa 76 cm;
- de beenruimte onder het werkblad is ten minste 71 cm hoog;
- er wordt gebruikt gemaakt van een normale kantoorstoel;
- de overgang naar deze vloerverhoging moet goed gemarkeerd zijn.
- voor de kantoormedewerker is er -naar behoefte- een in hoogte verstelbare voetensteun aanwezig;

#### Verhoogde kassa met hoge kantoorstoel

Als een medewerker veel moet reiken en lopen, is een betere oplossing een verhoogde kassa. Hiervoor gelden de volgende regels:

- de hoogte van de kassa/toonbank is circa 100 cm;
- hoge kantoorstoel met instelbereik tussen 69-81 cm;
- de beenruimte onder het werkblad is minimaal 96,5 cm hoog;
- er is een stevige voetensteun aanwezig, die instelbaar is tussen ten minste 19 cm en 40 cm;
- het werkblad moet voldoende ruimte bieden

voor plaatsing van de benodigde hulpmiddelen. Het blad moet minimaal 120 cm breed zijn (maar liever 150 cm breed) en bij deze breedte overal 110 cm diep. Zie voor verdere richtlijnen de volgende paragraaf 'Reikafstand werkplek'

- alles wat op het horizontale vlak van werkblad staat, staat binnen maximaal 45 cm handbereik;
- voor onder of boven het werkblad is de maximale reikhoogte 10 cm;
- de kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 cm en 70 cm;
- als de monitor tussen de medewerker en klant in staat, belemmert deze het zicht. Om dat te voorkomen, kan de monitor links of rechts uit het midden worden gezet;
- de hoek tussen de kijkrichting naar de klant en de kijkrichting naar de monitor is niet groter is dan 45°.

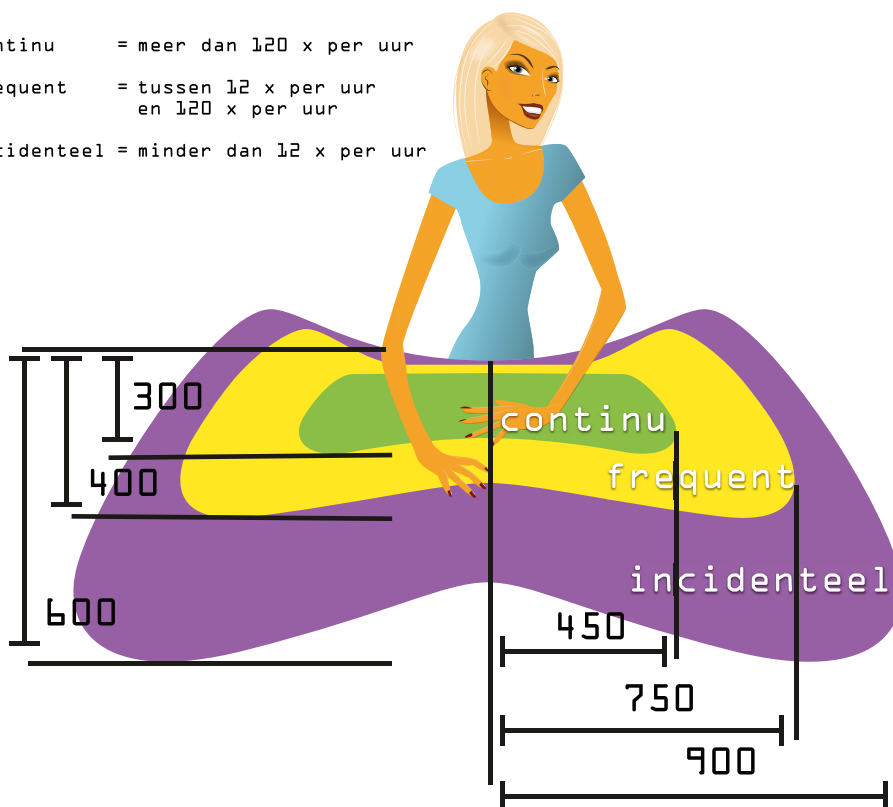
- voor de meest voorkomende werkzaamheden (zoals het gebruik van de kassa) is het horizontale werkoppervlak van de medewerker maximaal 30 cm naar voren en 45 cm opzij, gerekend vanaf de medewerker;
- regelmatig voorkomende werkzaamheden (zoals het inpakken van de aankoop) kunnen worden verricht binnen een horizontaal bereik van 45 cm naar voren en 75 cm opzij, gerekend vanaf de medewerker;
- alle andere (incidentele) kassawerkzaamheden kunnen worden verricht binnen een horizontaal bereik van 60 cm naar voren en 90 cm opzij, gerekend vanaf de medewerker;
- de maximale reikhoogte is maximaal 10 cm onder of boven het werkblad;
- de kijkafstand tot het beeldscherm is in te stellen tussen ten minste 50 en 70 cm;
- als de monitor tussen de medewerker en klant in staat, wordt het zicht belemmerd. Om dat te voorkomen kan de monitor links of rechts uit het midden worden gezet.
- de hoek tussen de kijkrichting naar de klant en de kijkrichting naar de monitor mag niet groter zijn dan 45 graden.

## Optimaliseren kassawerkplek

### Reikafstand werkblad

Voor de afmetingen van het werkoppervlakte wordt onderscheid gemaakt tussen werkzaamheden die veel of minder vaak voorkomen:

continu = meer dan 120 x per uur  
 frequent = tussen 12 x per uur en 120 x per uur  
 incidenteel = minder dan 12 x per uur



## Ergonomische kassastoel

Een kassastoel moet in ieder geval voldoen aan de eisen voor een bureaustoel, daarnaast zijn er nog een aantal aanvullende eisen.

Eisen bureaustoel:

- de zithoogte is verstelbaar van 41 cm tot 55 cm
- de zitting is vlak, minimaal 40 cm breed en 44 cm diep en heeft een verstelbare hellingshoek van -7 tot 3 °, vast te zetten op een hoek van -3 °.
- de voor- en achterzijde van de zitting en de boven- en onderzijde van de rugleuning zijn afgerond;
- de zitdiepte is verstelbaar van 38 cm tot 48 cm.
- de voorzijde van de rugleuning is vloeiend, zonder knikken of hoeken met een horizontale straal van 40 cm of meer;
- de breedte van de rugleuning is minimaal 36 cm en maximaal 46 cm, de lengte minimaal 37 cm;
- de lendensteun is verstelbaar in hoogte: het middelpunt van de steun is tenminste verstelbaar tussen 17 cm en 23 cm boven de zitting;
- de armsteun heeft een verstelbare hoogte van 20 cm tot 30 cm en is minimaal 5 cm breed en 20 cm lang;
- de afstand tussen de armsteunen is instelbaar tussen 36 cm en 51 cm;
- de afstand van de voorzijde van de armsteun tot de voorzijde van de zitting is minimaal 20 cm;
- Het onderstel heeft 5 zwenkwielen en is draaibaar;
- de afstand tussen de draaias en de vloer is minimaal 2 cm;
- de stoel is veilig en stabiel en heeft geen scherpe of uitstekende delen.

Aanvullende eisen:

- de wielen moeten afgestemd zijn op de ondergrond;
- de diameter van de voet van een hoge kassastoel moet minimaal 70 cm zijn om kantelen te voorkomen;
- hoge stoelen moeten voorzien zijn van een instapring;
- vaak zijn kassawerkplekken voorzien van een werkblad met vaste hoogte. Je moet dan de hoogte van je kassastoel hierop aanpassen. In onderstaande tabel staat welk zithoogte-versteltraject je nodig hebt bij verschillende werkbladhoogten;
- een goede kassastoel beschikt over korte

instelbare armsteunen en een kantelmechanisme, dat zorgt voor een goede ondersteuning bij wisselende werkzaamheden;

- vanwege de activiteiten die aan de kassa uitgevoerd moeten worden, is een goede bekkenondersteuning van belang. Dit voorkomt onderuitzakken in de stoel;
- speciale slijtvaste bekleding heeft de voorkeur (bij hoge stoelen slijt de bekleding aan de voorrand van de zitting zeer snel);
- bij kassawerk kunnen voeten niet altijd op de grond staan. Dan is bijvoorbeeld een goede voetensteun nodig om de voeten te ondersteunen.

| Bovenzijde werkblad | Aanbevolen versteltraject zithoogte kassastoel | Zithoogte kassastoel |
|---------------------|--|----------------------|
| 75                  | 45 – 58 cm                                     | 46 – 60 cm           |
| 80                  | 50 – 63 cm                                     | 52 – 72 cm           |
| 90                  | 60 – 73 cm                                     | 52 – 72 cm           |
| 95                  | 65 – 78 cm                                     | 60 – 82 cm           |
| 100                 | 70 – 83 cm                                     | 60 – 82 cm           |

## Preventie agressie en geweld

De inrichting van de kassawerkplek kan een belangrijke rol spelen bij het voorkomen van agressie en geweld. Hiervoor zijn de volgende richtlijnen opgesteld:

| Onderwerp     | Oplossing (voorbeelden)   |
|---------------|---|
| Positie kassa | Een kassa staat voor de klant op een logische en vindbare plek.   |
|               | De kassamedewerker heeft direct zicht op binnenkomende klanten.   |
|               | De kassamedewerker heeft vanuit de werkplek zicht op ingang. Het zicht wordt niet belemmerd door obstakels. |
|               | Collega's hebben permanent zicht op de kassamedewerker.   |

Vervolg op pagina 38 »

| Onderwerp                          | Oplossing (voorbeelden)  |
|------------------------------------|--|
| Afstand tussen medewerker en klant | De diepte van het kassablad is dusdanig dat tussen medewerker en klant voldoende sociaal-veilige afstand aanwezig is. (De afstand en diepte van het kassablad worden mede bepaald door de frequentie en aard van werkzaamheden, maar is minimaal 110 cm diep). |
| Licht en lichtinval                | Het licht is zodanig dat medewerker én klant elkaar goed kunnen zien (dus niet alleen contouren).  |
| Vluchtwegen                        | De kassamedewerker kan in noodgevallen snel weg zonder langs klanten te moeten.<br><br>De deurdraairichting is richting de looproute voor het verlaten van de kassa.   |
| Materiaalgebruik                   | Randen en hoeken van het kassameubel zijn afgerond.<br><br>Scherpe randen en hoeken komen aan het meubel niet voor.  |
| Kleurgebruik                       | Het gebruik van rustige heldere kleuren en patronen maakt de kans op ongewenst gedrag door klanten (agressie en geweld) kleiner.   |

- de medewerker heeft zijn eigen verantwoordelijkheid om op een veilige manier te werken en zich te houden aan de gemaakte afspraken.

De volgende wetgeving c.q. aanbevolen richtlijn is van toepassing op beeldschermwerk:

- *Arbobesluit: Artikel 3.19 Werkplek*
- *Arbobesluit: Artikel 1.43 & 1.47 Plaatsonafhankelijke arbeid: werkplek*
- *Arboregeling: Artikel 5.1 Apparatuur en meubilair*
- *Arboregeling: Artikel 5.2. Inrichting van de beeldschermwerkplek*
- *NPR 1813: Richtlijn voor kantoormeubelen en hun toepassing bij de inrichting van administratieve ruimten en kantoren*
- *NEN 1824: Ergonomische eisen voor de oppervlakte van werkplekken in administratieve ruimtes en kantoren*

## Wet- en regelgeving

In de Arbowet staat dat een werkgever het werk zo veel als mogelijk moet organiseren zodat het de veiligheid en gezondheid van medewerkers niet schaadt. Voor de werkplek is de wetgeving gedetailleerd uitgewerkt. Zo staan er regels in het Arbobesluit en in de Arboregeling en zijn er Europese normen.

De belangrijkste regels om te onthouden zijn:

- een medewerker dient een werkplek te hebben die volledig is afgesteld op de eigen fysieke eisen en wensen van de medewerker;
- voor kassawerkplekken zijn specifieke eisen opgesteld;
- thuiswerkplekken zijn ook de verantwoordelijkheid van de werkgever;



## Arbocatalogus retail wonen

# Fysieke belasting

Werken in de woonbranche is vaak lichamelijk zwaar. Werknemers lopen daardoor meer kans op onder andere rug-, knie-, schouder- en nekklachten. Uit onderzoek blijkt dat de lichamelijke belasting in de woonbranche hoger is dan het gemiddelde van de totale Nederlandse beroepsbevolking. Tot de risicogroepen behoren: magazijnmedewerkers; vloerenleggers; woningstofferders; monteurs van keukens, badkamers en meubels; bezorgers/chauffeurs. Dit onderdeel behandelt de risico's van en mogelijke oplossingen voor fysieke belasting. De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. **Arbeidsrisico's**
2. **Inventarisatie**
3. **Oplossingen**
4. **Wet- en regelgeving**

# 1. Arbeidsrisico's

De definitie van fysieke belasting is 'de belasting van het houding- en bewegingsapparaat (rug, nek, schouders, ledematen, gewrichten en spieren) tijdens fysieke arbeid'. Fysieke belasting wordt pas een gevaar voor de gezondheid als het fysieke overbelasting wordt. Of dit gebeurt, hangt af van een aantal factoren, zoals:

- hoe lang iemand een bepaalde werkhouding heeft;
- hoeveel kracht er wordt gezet;
- hoe vaak een taak wordt uitgevoerd.

Bij overbelasting herstelt het lichaam zich onvoldoende, waardoor lichamelijke vermoeidheid optreedt. Dit kan zich uiten in een gevoel van algehele lichamelijke vermoeidheid, wanneer grote spiergroepen worden gebruikt, of vermoeidheid van bepaalde delen van het lichaam als deze plaatselijk worden belast. In ernstige gevallen kan fysieke overbelasting leiden tot blijvende invaliditeit. Daarnaast kan de gevoeligheid voor (infectie)ziekten toenemen en kunnen, doordat bij overbelasting de concentratie en lichaamscoördinatie vermindert, ook de veiligheidsrisico's toenemen. Denk aan het ontstaan van blessures door struikelen en het maken van fouten, doordat iemand bijvoorbeeld niet goed reageert op storingsmeldingen.

In de woonbranche zijn er risico's op overbelasting door:

1. **duwen en trekken;**
2. **energetische belasting;**
3. **ongunstige werkhoudingen;**
4. **repeterende handelingen;**
5. **tillen en dragen.**

## 1. Duwen en trekken

Duwen en trekken is 'het uitoefenen van een (hand)kracht door een persoon op een last, waar de bewegingsrichting horizontaal gericht is'. Bij duwen is deze kracht van het lichaam af gericht, terwijl deze bij trekken juist naar het lichaam toe is gericht. Te zwaar duwen en trekken kan leiden tot plaatselijke spiervermoeidheid en op den duur tot aandoeningen van spieren, pezen, banden of gewrichten, met name in de schouders. Vooral het plotseling beginnen met duwen of trekken kan het lichaam overbelasten. Trekken is in principe meer belastend dan duwen, omdat bij trekken het eigen lichaamsgewicht minder kan worden ingezet.

De volgende belastende factoren spelen een rol bij duwen en trekken:

- het beladingsgewicht;
- de aanwezigheid van obstakels (drempels) en hellende vlakken in de rijbaan;
- de snelheid waarmee wordt begonnen met trekken of duwen (hoge piekbelasting);
- trekken met één arm of met beide armen;
- de loopafstanden;
- de kwaliteit van de roleigenschappen van de transportmiddelen (soort, grootte en lagering van de wielen);
- de effenheid van de ondergrond.

## 2. Energetische belasting

Een lichaam in rust verbruikt energie voor de lichaamsfuncties om in leven te blijven, zoals het kloppen van het hart, rondpompen van het bloed, spijsvertering en zuurstofuitwisseling. Voor een bepaalde houding of beweging, verbruikt het lichaam extra energie. Zo kost lopen energie en als tijdens het lopen extra handelingen worden uitgevoerd, zoals het duwen van karren of tillen van dozen, kost dit ook weer extra energie. Wanneer de energievoorra- den opraken, treedt vermoeidheid op met klachten als buiten adem raken, hijgen, zweten, uitgeput raken etc.

## 3. Ongunstige werkhoudingen

Ongunstige werkhoudingen kunnen gezondheidsklachten veroorzaken. Als het lichaam of een lichaamsdeel te lang achter elkaar in een ongunstige stand staat, is dit belastend omdat spieren moeten worden aangespannen om de houding vast te houden. Ongunstige werkhoudingen zijn bijvoorbeeld het werken met een gedraaide en/of gebogen rug, werken met de handen boven schouderhoogte en werken beneden heuphoogte en met name kniehoogte.

Ook 'langdurig staan' valt onder ongunstige werkhoudingen. Onder langdurig staan vallen werkzaamheden die staand worden uitgevoerd waarbij minder dan 1 meter wordt gelopen. Bij iemand die langdurig staat, zakt door de zwaartekracht het bloed naar de onderbenen. Doordat het bloed moeilijk weer terugstroomt naar het hart ontstaan spataderen. Kenmerken zijn jeukende, vermoeide en loodzware benen, dikke enkels en pijnlijke kuiten. Zwangere vrouwen die langdurig staan, hebben onder andere een toenemende kans op vroegtijdige weeën en op vroeggeboorte.



#### 4. Repeterende handelingen

Als steeds dezelfde bewegingen worden uitgevoerd, spreken we van repeterend werk. Handelingen worden alleen repeterend genoemd als ze minimaal twee uur per dag of als ze minimaal één uur achter elkaar voorkomen. Bij repeterende bewegingen moet sprake zijn van herhaalde, soortgelijke, relatief kortdurende bewegingen, vaker dan twee keer per minuut. Bewegingen waarbij ook een gewicht wordt getild of gedragen, worden alleen repeterend genoemd als het gewicht minder is dan drie kilo. Is het gewicht zwaarder dan is sprake van tillen of dragen.

Het gaat bij repeterende bewegingen vaak om een combinatie van een statische belasting in het bovenlichaam en een dynamische belasting van de armen. Statische belasting in het bovenlichaam (o.a. de schouders) veroorzaakt problemen met doorbloeding in de armen. Door een geringe doorbloeding kunnen zogenoemde RSI-aandoeningen (Repetitive Strain Injury) ontstaan, oftewel klachten aan de armen, nek en schouders. Hiervoor wordt ook wel de term KANS gebruikt (Klachten aan de arm, nek en/of schouder).

RSI ontstaat niet direct in de meest ernstige vorm, maar ontwikkelt zich in fasen. Bij RSI worden drie fasen/stadia in klachten onderscheiden:

1. **Stijfheid, ongevoeligheid, (zenuw-)tintelingen**, soms in combinatie met zeurderige of licht stekende pijn. De klachten tijdens het werk zijn de volgende dag weer verdwenen, maar keren terug bij vergelijkbare belasting (werk).
2. **De klachten zijn niet meer de volgende dag over**, er is een bijna voortdurend zeurderige pijn, ook wanneer de belastende werkzaamheden een tijdje niet zijn uitgevoerd. Bij een langere rustperiode (b.v. een vakantie) verdwijnt de pijn (nog) wel. In alle gevallen neemt de pijn bij rust af. De pijn treedt ook 's avonds op; men wordt 's nachts soms wakker van de pijn.
3. **Constante zeurderige pijn**, vaak in combinatie met afname van kracht en minder goede spierbeheersing. Vaak is de pijn afwisselend stekend en zeurend. Bij belasting neemt de pijn toe, bij rust verdwijnt de pijn niet meer. In ernstige gevallen wordt men 's nachts regelmatig wakker van de pijn.

Factoren die een rol spelen het veroorzaken van klachten:

- langdurig achter elkaar werken;
- repeterende bewegingen in een hoog tempo;
- weinig pauzes;
- hoge werkdruk.

Extreme gewrichtsstanden, koude en grote krachtsuitoefening kunnen het ontstaan van de klachten versnellen.

#### 5. Tillen en dragen

Bij het tillen wordt een last met de handen beetgepakt en vervolgens zonder hulpmiddelen verplaatst. Bij het dragen wordt een last met de handen vastgehouden en zonder hulpmiddelen in horizontale richting verplaatst. Uit onderzoek is bekend dat bij reikafstanden van meer dan 45 cm de belasting aanzienlijk toeneemt. Door zwaar tillen en dragen kunnen lage rugklachten ontstaan.

Factoren die bij het tillen een rol spelen bij het ontstaan van klachten zijn:

- het gewicht van de last;
- de beginpositie;
- de tilafstand;
- de tilfrequentie;
- de horizontale reikafstand naar het te tillen object;
- de tilhoogte: hoog (boven schouderhoogte) of laag (onder kniehoogte);
- tilhouding (tillen met een gedraaide rug naar opzij of naar achteren);
- voorwerpen tillen die niet goed kunnen worden vastgepakt (slechte grip).

Wat ook een rol speelt is dat het per persoon verschilt wat iemand kan dragen, evenals leeftijd en conditie.

Het risico op klachten aan het bewegingsapparaat heeft een sterk verband met de aanzetkracht (eerste kracht die geleverd moet worden). Vooral als iemand een gewicht snel in beweging wil krijgen of het snel willen stoppen, is dit belastend.

## Beleid zwangeren

De werkgever is verplicht om de gezondheid van moeder en kind tijdens de zwangerschap en tijdens de periode van borstvoeding zo goed mogelijk te beschermen. Uitgangspunt hierbij is dat de medewerker tijdens de zwangerschap en periode van borstvoeding zo veel mogelijk het eigen werk kan blijven doen, in de eigen functie en op de eigen werkplek. De werkgever moet binnen twee weken na de zwangerschapsmelding de zwangere medewerker voorlichten over de risico's van haar werk voor haarzelf en haar (ongeboren) kind.

### Grenswaarden

De branche heeft met elkaar afspraken gemaakt over fysieke belasting door zwangere medewerkers, de zogenaamde grenswaarden. De grenswaarden die worden gehanteerd, staan in onderstaande tabel.

### Brancheafspraken voor diverse periodes van de zwangerschap

Gedurende de gehele zwangerschap:

- Voorkom zoveel mogelijk dat een zwangere medewerkster veel moet bukken, hurken of knielen.
- Beperk zoveel mogelijk dat een zwangere medewerkster iets met de hand tilt.
- Gewicht dat in één handeling wordt getild, mag niet zwaarder zijn dan 10 kilo;
- Staand werk dient zoveel mogelijk beperkt te worden, vooral in het derde trimester van de zwangerschap.

Vanaf de twintigste week van de zwangerschap:

- Een zwangere medewerkster mag niet meer dan 10 keer per dag iets met de hand tillen van meer dan 5 kilo.

Vanaf de 30e week van de zwangerschap:

- Zwangere medewerkers dienen hurken, knielen en bukken (bijna) geheel te voorkomen.
- Voor energetisch belastend werk is geen grenswaarde tijdens de zwangerschap beschikbaar. Hier is de herstelperiode van inspanning/lichamelijke vermoeidheid een goede indicator.

## Oplossingen

Tijdens de zwangerschap en de periode van borstvoeding zijn op het gebied van fysieke belasting aanvullende maatregelen noodzakelijk. Daarvoor gelden de volgende stappen:

1. Ga na bij welke werkzaamheden het noodzakelijk is dat de zwangere medewerkster veel kracht levert, werkt in een belastende houding en veel energie levert. Ga na of de grenswaarden van de bovenstaande tabel worden overschreden.
2. Hanteer de bovenstaande grenswaarden. Deze zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. De grenswaarde geeft het niveau aan van lichamelijke belasting waarmee 50% van de zwangere medewerkers duidelijk moeite had in de genoemde periode.
3. Tref maatregelen in het tweede en derde trimester van de zwangerschap als de fysieke belasting te hoog is of de zwangere medewerkster fysiek vermoeid is. Volg hierbij het RAAK-principe:
  - R: Risico's wegnemen binnen de eigen functie en de eigen werkplek;
  - A: Aanpassing van het werk en/of aanpassing van de werk- en rusttijden;
  - A: Ander werk;
  - K: Keerpunt in de benadering, namelijk het vrijstellen van het verrichten van arbeid.

Onderzoek laat zien dat lichamenlijk zwaar werk geen invloed heeft op de borstvoeding. Aanvullende maatregelen gericht op lichamelijke belasting zijn in deze periode - met het oog op de borstvoeding - daarom niet nodig.

## 2. Inventarisatie

Als werkgever ben je op basis van de Arboret verplicht een beleid te voeren dat er op gericht is medewerkers te beschermen tegen (te) zware fysieke belasting. Om vast te stellen of het werk of de werkomgeving risico's bevat met betrekking tot fysieke belasting moet een inventarisatie en evaluatie gericht op fysieke belasting worden uitgevoerd (RI&E).

Hierbij wordt een analyse uitgevoerd waarin taken en handelingen worden omschreven en in kaart worden gebracht. In de RI&E staat beschreven:

- hoe een handeling wordt uitgevoerd (stand van het lichaam);
- hoe vaak de handeling voorkomt;
- en hoe de omgeving eruit ziet.

Toets deze factoren vervolgens aan de hand van normen en richtlijnen die in deze arbocatalogus staan omschreven, zodat duidelijk wordt of er knelpunten (daadwerkelijke risico's) zijn.

Maak vervolgens een plan van aanpak waarin de knelpunten staan, op welke wijze worden aangepakt, op welke termijn en wie hiervoor verantwoordelijk is.

### TIP

Een nadere inventarisatie van de fysieke belasting waar medewerkers mee te maken hebben, kan ook door een externe deskundige (bijvoorbeeld de Arbodienst) worden uitgevoerd.

### Normen en richtlijnen fysieke belasting

Voor de arbeidsrisico's op het gebied van fysieke belasting zijn normen en richtlijnen vastgesteld die gehanteerd worden door de Inspectie SZW. Deze kunnen bij het uitvoeren van de RI&E voor fysieke belasting als uitgangspunt worden gehanteerd.

### Duwen en trekken

Bij het handmatig verplaatsen van rollend materieel is de maximale kracht afhankelijk van een aantal factoren:

- of er sprake is van duwen of trekken;
- de afgelegde afstand;
- de aangrijphoogte;
- de frequentie.

Bij ideale situaties is het maximale gewicht 300N (is 1 kg). Zie het onderdeel Meetinstrumenten op pag 44 voor een toelichting op de richtlijnen en het berekenen van de duw- en trekkracht.

Kijk voor meer informatie op de Ergonomie site.

[www.ergonomiesite.be](http://www.ergonomiesite.be).

### Werkhouding

Werkgevers voorkomen dat medewerkers:

- werken in gebogen houding van meer dan 60° gebogen;
- langer dan 1 uur aaneengesloten staand werken;
- langer dan totaal 4 uur per dag staand werken;

- langer dan 2 uur per dag gebogen, gehurkt of geknield werken;
- bij regelmatig reiken een reikafstand hebben die meer bedraagt dan 45 cm;
- bij zittend en staand werk de werkhoogte niet is afgestemd op de lichaamslengte van de medewerker.

### Repeterende bewegingen (beeldschermwerk)

Werkgevers voorkomen dat medewerkers:

- meer dan maximaal 2 uur aaneengesloten beeldschermwerk verrichten;
- meer dan maximaal 6 uur beeldscherm per dag verrichten (dit geldt voor functies waarbij voortdurend met een beeldscherm wordt gewerkt).

### Repeterende bewegingen (productiewerkzaamheden)

Werkgevers voorkomen dat medewerkers:

- meer dan 2 uur per dag werk uitvoeren met dezelfde of vergelijkbare arm- of handbewegingen;
- meer dan 1 uur achter elkaar werk uitvoeren met dezelfde of vergelijkbare arm- of handbewegingen.

### Tillen

Werkgevers voorkomen dat medewerkers:

- voorwerpen tillen die zwaarder zijn dan een maximaal gewicht van 23 kg. Dit is bij de ideale tilsituatie, bij minder goede tilsituaties geldt een lager maximaal tilgewicht;
- voorwerpen boven hun schouders tillen die zwaarder zijn dan maximaal 4 kilo (ook bij incidenteel tillen);
- tillen met gedraaide rug (de rug is maximaal 45° gedraaid).

In de meest optimale situatie mag maximaal 23 kg worden getild. Bij minder goede tilomstandigheden zal het maximale tilgewicht verder dalen. Een paar voorbeelden:

- als het lichaam tijdens het tillen 60° gedraaid wordt en alle overige factoren optimaal zijn, mag nog maximaal 18,5 kg getild worden;
- als hierbij ook de tilfrequentie wordt verhoogd tot 10 keer per minuut (en de overige factoren zijn optimaal) dan mag nog maximaal 8,5 kg getild worden;
- als dit werk tussen 1 tot 2 uur per dag wordt uitgevoerd, daalt het maximale tilgewicht verder naar iets minder dan 5 kg.

Om het maximale tilgewicht te berekenen kan de NIOSH-methode worden gebruikt. Zie het onderdeel Meetinstrumenten op pag 44.



Voor een uitgebreide beoordeling van tilsituaties en gericht advies voor aanpassingen kan ook een deskundige (ergonoom) worden geraadpleegd.

### Dragen

Werkgevers voorkomen dat medewerkers regelmatig een last dragen die zwaarder is dan maximaal 10 kg (verzwarende factoren zijn bijvoorbeeld traplopen).

### Voorlichting

Medewerkers die in hun werk te maken hebben met fysieke belasting krijgen periodiek doeltreffende voorlichting en praktisch onderricht.

### Arbeidsgezondheidskundig onderzoek

Medewerkers met fysiek belastend werk moeten door de werkgever periodiek in de gelegenheid worden gesteld om een arbeidsgezondheidskundig onderzoek te ondergaan.

## Meetinstrumenten

Er zijn verschillende methodes om de maximale last bij fysieke belasting te bepalen. Bij de RI&E voor fysieke belasting worden onderstaande drie

methodes ook door de Inspectie SZW gebruikt:

- NIOSH (tillen);
- KIM (tillen, duwen en trekken);
- MAC (tillen en dragen).

### NIOSH-methode

De NIOSH-rekenmethode is een meetmethode om te bepalen hoeveel een medewerker per keer mag tillen. (De methode is opgesteld door het National Institute for Occupational Safety and Health).

Werkgevers zijn niet wettelijk verplicht om de norm toe te passen, maar de Inspectie SZW hanteert deze methode wel als beoordelingsmethode van tilhandelingen.

Bij de berekening worden de volgende factoren meegewogen:

- horizontale en verticale afstand van de last tot het lichaam;
- verplaatsing van de last;
- draaiing van het lichaam bij het tillen;
- frequentie van het tillen;
- contact met de last.

Kijk voor meer informatie op de Ergonomie site:

[www.ergonomiesite.be/niosh-methode](http://www.ergonomiesite.be/niosh-methode).

### Bepalen duw- en trekkracht

In de woonbranche komt het duwen en trekken van lasten veel voor. Denk aan het gebruik van handpallettrucks of rolcontainers. In onderstaande tabel staan de normen voor maximaal acceptabele krachten (in Newton). Hierbij wordt uitgegaan van tweehandig duwen.

Tabel: Maximaal acceptabele krachten voor tweehandig duwen en trekken (N)

| Verplaatsings-afstand | Frequentie |    |        |     |        |     |                |                |                |                |
|-----------------------|------------|----|--------|-----|--------|-----|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                       | 10/min.    |    | 5/min. |     | 1/min. |     | 12/uur         |                | 1/8 uur        |                |
|                       | AK         | VK | AK     | VK  | AK     | VK  | AK             | VK             | AK             | VK             |
| 2 meter               | 160        | 80 | 180    | 100 | 200    | 140 | D 240<br>T 200 | D 160<br>T 160 | D 300<br>T 200 | D 200<br>T 200 |
| 8 meter               |            |    | 140    | 60  | 200    | 100 | 200            | 140            | D 260<br>T 200 | D 180<br>T 180 |
| 15 meter              |            |    |        |     | 180    | 80  | 200            | 120            | 200            | 140            |
| 30 meter              |            |    |        |     | 160    | 60  | 180            | 100            | 200            | 120            |
| 60 meter              |            |    |        |     |        |     | 160            | 60             | 200            | 100            |

(Naar Delleman e.a. 1995)

AK = aanzetkracht, VK = volhoudkracht, D=duwen, T=trekken

Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- aanzetkrachten (AK), voor het op gang brengen van een last;
- volhoudkrachten (VK): om de last op gang te houden.

In de tabel staat op de horizontale as de frequentie aangegeven. Dit is het aantal keer dat er per minuut of per uur wordt geduwd of getrokken. Op de verticale as staat de verplaatsingsafstand. Dit is de afstand die duwend of trekkend wordt afgelegd. Om te bepalen welke duw- of trekkracht in een bepaalde situatie maximaal geleverd mag worden, vul je de afstand en frequentie in en kijk je waar de assen elkaar kruisen.

## DUTCH

DUTCH staat voor uw en trek check. Het is een methode om het risico op overbelasting van de schouder als gevolg van duwen en trekken te beoordelen. Deze tool is ontwikkeld door TNO. Het is een snelle en eenvoudige methode die zonder metingen van de trek- of duwkracht kan worden uitgevoerd. Voorwaarden om de tool te kunnen toepassen is dat het voornamelijk gaat om manueel trekken of duwen van rollend materieel met een min of meer rechte houding van de rug (duwen tussen knie- en schouderhoogte).

Kijk voor meer informatie over DUTCH op de Ergonomie site. [www.ergonomiesite.be](http://www.ergonomiesite.be).

## KIM

Met de Kern Indicator Methode (KIM) voor tillen, duwen en trekken kun je de risico's beoordelen van werkzaamheden die het handmatig hanteren van lasten met zich mee brengen. Er zijn twee verschillende werkbladen; één voor tillen, vasthouden en dragen en één voor duwen en trekken. De beschrijving van de activiteit beperkt zich tot kernpunten. Op alle aspecten wordt in enkele stappen een puntentelling toegepast, van een minimum- tot een maximumwaarde. Op grond van de totaalscore kan een knelpuntenlijst worden gemaakt waarin de punten met de hoogste waarde in principe de grootste prioriteit hebben om te worden opgelost. De gebruiker hoeft geen exacte metingen uit te voeren.

Kijk voor meer informatie over KIM op de Ergonomie site. [www.ergonomiesite.be](http://www.ergonomiesite.be)

## MAC

MAC staat voor Manual Handling Assessment Charts. Net als KIM is ook deze methode ontwikkeld voor een risico-evaluatie voor het handmatig hanteren van lasten. De MAC inventariseert risicofactoren voor drie soorten handmatig hanteren van lasten, namelijk; tillen, dragen en teamwerkzaamheden (met meerdere personen dragen van lasten). Met deze methode kan ook worden vastgesteld welke werkzaamheden als eerste moeten worden verbeterd.

De MAC gebruikt een scoreblad waarop de gebruiker de handeling beschrijft. Daarna wordt met behulp van drie stroomschema's bekeken wat de risicofactoren zijn voor til-, draag-, en teamwerkzaamheden. Per factor wordt het risico aangegeven met de kleur van een verkeerslicht en een aantal punten. De totaalscores kunnen worden gebruikt om de prioriteit aan te geven van de maatregelen die genomen moeten worden. Kijk voor meer informatie over MAC op de Ergonomiesite. [www.ergomiestite.be](http://www.ergomiestite.be)

## HARM-methode

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de zogenoemde Hand-Arm-Risico-beoordelings-Methode (HARM-methode) ontwikkeld voor repeterende bewegingen.

Dit instrument helpt om het gezondheidsrisico op arm-, nek- of schouderklachten te bepalen voor:

- taken die in totaal langer duren dan 1 uur op een dag;
- taken waarbij de krachtoefening met 1 hand minder is dan 6 kg;
- en in principe alle hand-arm taken behalve beeldschermwerk.

In acht stappen wordt bepaald of er sprake is van een risico. De risico's worden in de kleuren van een verkeerslicht getoond, zodat duidelijk is welke risico's de grootste prioriteit hebben om aan te pakken. Kijk voor meer informatie over de HARM-methode op de website van TNO. [www.fysiekebelasting.tno.nl/instrumenten/harm/](http://www.fysiekebelasting.tno.nl/instrumenten/harm/)

## 3. Oplossingen

### Oplossingen conform de arbeids-hygiënische strategie

Werkgevers moeten volgens een arbeidshygiënische strategie de veiligheid en gezondheid van medewerkers beschermen. De arbeidshygiënische strategie is een hiërarchisch stelsel van beheersmaatregelen voor risico's.

Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen. Voorbeeld: schadelijke stof vervangen door een veiliger alternatief.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen. Voorbeeld: het plaatsen van afscherming of een afzuiginstallatie.
- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen. Voorbeeld: het werk zo organiseren dat medewerkers minder risico lopen (taakrotatie).
- **Persoonlijke beschermingsmiddelen:** als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de medewerker gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: oorbeschermers en lasbrillen.

#### Redelijkerwijsprincipe

De maatregelen hebben een duidelijke hiërarchie. De aanpak van de bron geldt als hoogste niveau. De werkgever zal eerst naar oplossingen op hoger niveau moeten kijken, voordat wordt gekozen voor maatregelen uit een lager niveau. Dit mag alleen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijsprincipe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

Voor oplossingen rond de arbeidsrisico's die verbonden zijn aan langdurig staan en een ongunstige werkhouding, verwijzen we naar de uitgebreide uitwerking van dit thema in het hoofdstuk Beeldschermwerk, waar onder meer ook aandacht wordt besteed aan de ergonomische inrichting van de kassawerkplek. In dit onderdeel geven we met name oplossingen voor het verminderen van de risico's bij duwen en trekken en tillen en dragen.

### Hulpmiddelen

Er bestaan uiteenlopende hulpmiddelen die helpen om de fysieke belasting van medewerkers te verminderen of te voorkomen. In deze arbocatalogus is een selectie gemaakt van hulpmiddelen afgestemd op de verschillende functies in de woonbranche. Van magazijnmedewerker tot meubelmonteur worden oplossingen geboden.

Daarnaast geven we algemene tips om te zorgen dat medewerkers geen risico lopen bij fysieke belasting. De hulpmiddelen in onderstaande tabel zijn geselecteerd omdat ze relatief eenvoudig zijn, gemakkelijk en snel toepasbaar en betaalbaar zijn. Per functiegroep worden hulpmiddelen genoemd die medewerkers kunnen gebruiken.

| Funcatiegroep   | Hulpmiddel                 |
|-----------------|----------------------------|
| Meubelbezorgers | Inklapbare meubelwagen     |
|                 | Superhond                  |
|                 | Meubeltransporter/hondje   |
|                 | Meubellift                 |
|                 | Demontabele ladderlift     |
|                 | Meubelheffer               |
|                 | Forklift                   |
|                 | Draaggordel                |
|                 | Stairmobiel/trapsteekwagen |
|                 | Elektropallettruck         |
|                 | Gekruiste draagband        |
| Draaghaak       |                            |
| Keukenmonteurs  | Inklapbare meubelwagen     |
|                 | Superhond                  |
|                 | Ergonomisch gereedschap    |
|                 | Zuignappen                 |
|                 | Montagelift                |

Vervolg op pagina 47 »

| Funcatiegroep                 | Hulpmiddel                 |
|-------------------------------|----------------------------|
| Magazijn-<br>medewerkers      | Inklapbare meubelwagen     |
|                               | Superhond                  |
|                               | Meubeltransporter/hondje   |
|                               | Draag gordel               |
|                               | Elektropallettruck         |
|                               | Gekruiste draagband        |
|                               | Draaghaak                  |
|                               | Elektrische stapelaar      |
|                               | Heffende handpallettruck   |
| Oprijplaten                   |                            |
| Parket- en tapijt-<br>leggers | Inklapbare meubelwagen     |
|                               | Superhond                  |
|                               | Meubellift                 |
|                               | Stairmobiel/trapsteekwagen |
|                               | Ergonomisch gereedschap    |
|                               | Zuignappen                 |
|                               | Laminaatknipper            |
|                               | Stofafzuigers              |
|                               | Hefboomspanner             |
|                               | Transportkar               |
| Tapijtroolsteekwagen          |                            |
| Winkel-<br>medewerkers        | Superhond                  |
|                               | Meubeltransporter/hondje   |
|                               | Draag gordel               |
|                               | Kassawerkplek met stasteun |
|                               | Goede schoenen             |

## Toelichting hulpmiddelen

### Inklapbare meubelwagens

De lichte en inklapbare wagen is ontworpen voor het transport van grote lading zoals bijv. banken, matassen, tafelbladen, aanrechtbladen en tapijtrollen. De lading wordt uit de vrachtauto op de meubelwagens getrokken, vastgemaakt en naar de klant gereden. Een hydraulische laadklep is niet nodig. Stoepranden, drempels en bochten worden eenvoudig overbrugd door de meubelwagens te kantelen en verder te rijden.

### Superhond

De Superhond is een allround transportkar die gebruikt kan worden voor handmatig transport van objecten met uiteenlopende afmetingen, zoals meubelstukken, badkameronderdelen etc. Door de plaatsing van de wielen neemt de Superhond moeiteloos drempels en stoepen en hij ook

geschikt voor onverhard terrein. Door de kleine draaicirkel, kan is de kar makkelijke te manoeuvreren. De kar is vooral geschikt voor een moeilijk begaanbare ondergrond.

### Meubeltransporter/hondje

Een meubeltransporter, of hondje, is een plank met daaronder vier kleine zwenkwielletjes om zware zaken, zoals winkelmeubilair en dergelijke, horizontaal te verplaatsen.

### Meubellift

Met behulp van de meubellift kunnen (zware) meubelstukken op hun plaats blijven, terwijl het tapijt vervangen wordt. Zo voorkom je fysieke belasting.

### Demontabele ladderlift

Een ladderlift is een liftbakje dat via elektrische bediening over een ladder naar boven en beneden kan. Producten kunnen zo tot aan een raam, terras of balkon omhoog worden gebracht. De ladderlift kan achter een bestelwagen – of bus worden gehangen. Nog handiger is de uitvoering waarbij de ladderlift aan de bedrijfswagen bevestigd is, dat betekent minder tillen van de ladderlift zelf.

### Meubelheffer

Met de meubelheffer kan één persoon zware meubelstukken of andere zware artikelen horizontaal verplaatsen. De heffers hebben een draaispindel, waarmee de producten opgetild worden. De medewerker hoeft daardoor niet meer te tillen.

### Tilbanden

Met tilbanden kunnen zware voorwerpen, zoals kasten, stellingrekken en winkelmeubilair, eenvoudig met twee personen worden verplaatst. De banden worden onder het te tillen voorwerp gelegd en vervolgens worden de beide armen door de lussen gestoken. Het gewicht rust op de onderarmen, waardoor de handen vrij blijven om het voorwerp vast te houden.

### Draag gordel

De draaggordel is een heupband met aan de voorkant een beugeltje waar een doos of ander object op kan steunen. Het gewicht van de doos wordt vervolgens op de heupen gedragen, waardoor de onderrug minder wordt belast. De draaggordel is bijvoorbeeld handig voor het verplaatsen van spullen in de winkel of magazijn.

## **Kassawerkplek met stasteun**

Medewerkers die veel/lang achter de kassa staan, is de stasteun een handig hulpmiddel om af en toe te kunnen steunen.

## **Goede schoenen**

Medewerkers die tijdens hun werk veel staan en lopen, kunnen door het dragen van goede schoenen voorkomen dat ze lichamelijke klachten krijgen, zoals vermoeide voeten, een doorgezakt voetgewelf etc.

Goede schoenen hebben:

- een sterke, flexibele zool met veel grip;
- veerkrachtige binnenzolen;
- een gematigde hakhoogte (2,5 cm);
- een brede hak, voldoende dik en verend;
- voldoende steun aan hiel, wreef en enkel;
- een goede pasvorm
- ademend (leer).

## **Stairmobiel/trapsteekwagen**

De trapsteekwagen is niet alleen geschikt voor horizontaal transport, maar kan ook gebruikt worden voor het transport op trappen van bijvoorbeeld meubels, korte tapijttrollen (rechtopstaand), parkethout, parket-schuurmachine en dergelijke.

## **Ergonomisch gereedschap**

Het werken met gereedschappen leidt nogal eens tot een ongunstige stand van de armen, polsen en handen en grote krachtsinspanningen. Goed vormgegeven ergonomisch gereedschap kan dit voorkomen.

Kenmerken van ergonomisch gereedschap zijn:

- een goede grip;
- een grotere momentarm van het gereedschap (minder kracht uitoefening);
- juiste handdiameter;
- zo licht mogelijk van gewicht;
- het zwaartepunt dichtbij hand;
- neutrale stand van hand, pols en arm.

Er zijn verschillende soorten ergonomische gereedschap op de markt, zoals een handzaag om laminaat en parket te snijden, (moer)sleutels, tangen en schroevendraaiers.

## **Zuignappen**

Een zuignapheffer is een handvat dat zich vacuüm zuigt aan een vlak voorwerp, zoals glas, kunststof, gelakt hout. Zuignapheffers zijn verkrijgbaar met één tot drie zuigers. De draagkracht is respectievelijk 40, 80 en 140 kg. Met een zuignapheffer geeft meer grip,

bijvoorbeeld aan de zijkant van een kast. Bovendien kan het handvat overal geplaatst worden, waardoor de medewerker meer rechtopstaand kan tillen.

## **Elektropallettruck**

De elektropallettruck is een oplossing voor het horizontaal verplaatsen van geladen pallets. De elektropallettruck heeft een heffunctie waarmee de pallet van de grond gelift wordt, vervolgens kan door trekken/duwen de pallet verplaatst worden. De elektropallettruck kan goed gebruikt worden bij hellingen.

## **Gekruiste draagband**

Met de gekruiste draagband kunnen kasten, rekken en winkelmeubilair met een slechte grip gemakkelijker gedragen worden door een of twee personen. Er bestaan losse banden en banden die geïntegreerd zijn in de verpakkingsschoenen van meubelen.

## **Draaghaak**

De draaghaak is een RVS-stang met handvat, die aan de onderkant is omgebogen en zo makkelijk onder een meubelstuk gehaakt worden. De lengte van de draaghaak is instelbaar, afhankelijk van de lengte van de medewerker en de grootte van het te tillen object.

## **Elektrische stapelaar**

De stapelaar wordt gebruikt om goederen (met of zonder pallet) op hoogte te brengen (voornamelijk voor opslag in magazijnen). De stapelaar kan ook gebruikt worden voor het gecombineerd horizontaal en verticaal verplaatsen van goederen.

## **Heffende handpallettruck**

De heffende handpallettruck is zowel een oplossing voor horizontaal als verticaal verplaatsen van volle pallets. De lepels van de handpallettruck kunnen omhoog, waardoor de pallet rechtopstaand kan worden afgeladen.

## **Oprijplaten**

Met behulp van oprijplaten wordt het gebruik van pallettrucks, vorkheftrucks en andere mechanische transportmiddelen bij het laden en lossen van vrachtwagens gemakkelijker. Hoogteverschillen in het magazijn en vanaf het magazijn naar de laadruimte worden hiermee overbrugd.

## **Montagelift**

Deze Montagelift is zeer geschikt om bij de montage onderdelen van keukens en badkamers op hoogte te



brengen en te positioneren (verticaal/horizontaal), zoals (granieten) aanrechtbladen, (boven)kasten, ovens etc.

### Laminaatknipper

Een laminaatknipper knipt -zonder gebruik te maken van elektriciteit- met gemak houten panelen, laminaat, pvc-stroken, tapijttegels, rubbertegels etc. Dit spaart kracht.

### Hefboomspanner

De hefboomspanner is een verlengbare spanner die wordt gebruikt bij het leggen van tapijt. Door de hefboom is er, vergeleken met de hand- of kniespanner, minder kracht voor nodig om het tapijt strak te leggen.

### Tapijtroolsteekwagen

De tapijtroolsteekwagen is speciaal ontworpen voor het (zwaar en moeilijk) vervoeren van rollen vloerbedekking.



#### ALGEMENE TIPS

Met deze algemene tips kun je als werkgever zorgen dat de fysieke belasting geen gevaren met zich kan brengen voor de veiligheid en de gezondheid van de medewerker:

- gebruik de beschikbare hulpmiddelen om tillen of dragen te voorkomen, of til met meerdere personen. Probeer tillen met meer dan twee personen echter zoveel mogelijk te vermijden;
- maak afspraken met leveranciers dat deze goederen zelf laden en lossen. Leveranciers hebben vaak geschikte hulpmiddelen om fysieke belasting te vermijden;
- maak afspraken met leveranciers over verpakkingseenheden. Zorg dat ze lichter zijn dan de genoemde maximum tilgewichten en dat ze gemakkelijk te hanteren zijn (bijvoorbeeld doordat ze een goede grip hebben of worden aangeleverd in rolcontainers);
- vraag leveranciers om op zware dozen of pakketten het gewicht te zetten, zodat te zien is hoe zwaar ze wegen en medewerkers gepaste maatregelen kunnen nemen;
- maak afspraken met leveranciers over de maximale stapelhoogte op pallets en in rolcontainers om hoog tillen te vermijden. De stapelhoogte is bij voorkeur niet hoger dan 175 cm;
- met goed voorraadbeheer kan worden voorkomen dat medewerkers voortdurend lasten moeten verplaatsen om ergens bij te kunnen;

- medewerkers moeten instructies krijgen over de risico's van tillen en dragen;
- plaats zware producten zoveel mogelijk laag in winkelschappen en lichte producten hoog;
- zorg dat werk zo wordt afgewisseld dat medewerkers niet voortdurend en lang hoeven te tillen en dragen;
- medewerkers die regelmatig moeten tillen en dragen, moeten voldoende pauze krijgen om te herstellen van hun inspanningen.



#### VOOR MEDEWERKERS

Met deze tips kunnen medewerkers zelf zorgen dat ze fysieke overbelasting voorkomen.

### Tips om goed te tillen

- gebruik hulpmiddelen of schakel (indien nodig) een collega in, maar til niet met meer dan twee personen;
- houd de last dicht bij het lichaam;
- til met een rechte rug;
- gebruik een optimaal (breed) steunvlak;
- ga recht voor de last staan;
- neem regelmatig een micropauze;
- wissel je (werk)houding af;
- maak een inschatting van de last die moet worden getild;
- creëer een verantwoorde werkplek;
- luister naar je lichaam.

### Tips bij duwen en trekken

- Om handmatig zwaar duwen en trekken te beperken kun je gebruik maken van elektrisch aangedreven rollend materieel, zoals een vorkheftruck, handpallettruck of andere hulpmiddelen;
- gebruik bij zware lasten de kracht van je hele lichaam om te duwen en trekken, in plaats van alleen de kracht van armen. Bedenk wel dat als je de kracht van je hele lichaam nodig hebt, de last eigenlijk te zwaar is om met de hand te verplaatsen. Dan kun je beter hulpmiddelen gebruiken;
- maak de vracht die je wilt verplaatsen minder zwaar;
- het is beter voor het lichaam om een last rustig in gang brengen dan met een ruk of veel geweld;
- zorg voor een schone vloer en neem drempels weg, duwen en trekken kost dan veel minder kracht;

- goed onderhoud van de wielen vermindert de rolweerstand (controleer rolcontainers en palletwagens twee keer per jaar);
- draag stevige schoenen met stroeve zolen;
- neem voldoende rust en pauzes tijdens het werk;
- wissel de werkzaamheden voldoende af.

voor fysieke belasting als uitgangspunt worden gehanteerd. Zie voor het onderdeel Inventarisatie – Normen en richtlijnen voor een overzicht en toelichting.

Ook moet in de RI&E expliciet aandacht worden besteed aan beeldschermwerk. Zie het onderdeel Beeldschermwerk (pag. 20) voor richtlijnen voor een overzicht en een toelichting.

## 4. Wet- en Regelgeving

In Nederland zijn weinig wettelijke normen vastgesteld op het gebied van fysieke belasting.

In Arboret, artikel 5, is beschreven dat een risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) dient te worden uitgevoerd. Voor fysieke belasting dient, als onderdeel van deze RI&E, een nadere inventarisatie te worden uitgevoerd. Hierin wordt per belastende activiteit aangegeven:

- wat de kenmerken zijn van de last;
- de vereiste lichamelijke inspanning;
- de kenmerken van de werkomgeving;
- de taakeisen.

Aan de hand van de risico-inventarisatie en -evaluatie moet een plan van aanpak worden opgesteld en uitgevoerd dat gericht is op het voorkomen of verminderen van de nadelige gevolgen van fysieke belasting.

Volgens de arboregeling is de werkgever verplicht het werk zo te organiseren en in te richten dat lichamelijke belasting geen gevaar oplevert voor de veiligheid en gezondheid van medewerkers. In het Arbobesluit hoofdstuk 5, 'Fysieke belasting', zijn (in de artikelen 5.1 tot en met 5.6) de volgende regels opgenomen:

- Het voorkomen en beperken van gevaren is verplicht;
- De werkgever dient te inventariseren en te evalueren of er gevaren zijn voor de gezondheid ten aanzien van lichamelijke belasting;
- De werkgever zorgt voor een ergonomisch ingerichte werkplek met doelmatige zitgelegenheid;
- De medewerkers die arbeid verrichten waarbij lasten worden gehanteerd, krijgen voorlichting over het gewicht en de lastverdeling en de wijze waarop de last moet worden getild.

Voor de arbeidsrisico's op het gebied van fysieke belasting zijn normen en richtlijnen vastgesteld. Deze kunnen bij het uitvoeren van de RI&E



Arbocatalogus retail wonen

## Veilig werken met stoffen voor parketleggers

Parketleggers werken regelmatig met primers, lijmen, lakken, voegenkit, olie, was en houtstof. Al deze stoffen kunnen een risico voor de gezondheid zijn. Ze kunnen leiden tot irritatie of allergische reacties, beschadiging van het zenuwstelsel of zelfs risico's op kanker met zich meebrengen. Soms zijn ook veiligheidsrisico's aan de orde, bijvoorbeeld omdat lijmen of lakken brandbaar kunnen zijn. Als werkgever ben je op grond van de Arbowet verplicht om maatregelen te nemen om de veiligheids- en gezondheidsrisico's van het werken met gevaarlijke stoffen zoveel mogelijk te verminderen. Dit onderdeel behandelt de risico's van werken met stoffen en oplossingen om dit op een veilige manier te doen. De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. Arbeidsrisico's
2. Inventarisatie
3. Oplossingen
4. Wet- en regelgeving
5. Aanvullende informatie

# 1. Arbeidsrisico's

## Irritatie aan huid en luchtwegen

Parketleggers werken met verschillende stoffen die irriterend zijn of tot allergische reacties kunnen leiden, zoals schoonmaakmiddelen, lijmen, lakken, voegmiddelen en houtstof. Dit geldt voor zowel oplosmiddelhoudende als watergedragen producten. Als de huid veelvuldig in contact komt met irriterende stoffen kan dit tot een allergische reactie leiden. Dat noemen we huideczeem. Dit is een ontsteking van de huid die meestal gepaard gaat met een droge huid, jeuk, roodheid en bultjes, blaasjes of kloven. De meeste allergieën bouwen zich in de loop van de tijd op. Het ontstaan van huideczeem wordt vaak versterkt door het werken met natte handen en sterke ontvettingsmiddelen. Voor een aantal stoffen geldt dat als je eenmaal allergisch bent voor die stof, je dat voor de rest van je leven blijft. Bij ieder nieuw contact met de allergische stof, ontstaat het eczeem opnieuw. Op dezelfde manier kunnen mensen irritatie en astma-achtige klachten ontwikkelen aan de luchtwegen en irritatie aan de ogen.

### Meer informatie

Op [www.hebikhandeczeem.nl](http://www.hebikhandeczeem.nl) staat een test om te bepalen of sprake is van handeczeem.

## Irriterende stoffen

Deze stoffen waar parketleggers mee werken, kunnen leiden tot irritaties en allergieverschijnselen:

- hechtprimers;
- egaliseermiddelen;
- waterafstotende middelen (vochtscherm, vooral op epoxybasis);
- parketlijmen (vooral op polyurethaan- of epoxybasis);
- voegmiddelen (zoals epoxyharsen);
- parketlakken (met name polyurethaan-lakken; 2k-lakken hebben een hoger risico dan 1k-lakken);
- primers voor parketlak;
- parketoliën en -wassen: boenwas, vernis-/verglazer, beits en lijnolie;
- reinigingsmiddelen (voor handen en gereedschap);
- ontvettingsmiddelen (vooral terpentijn en thinner).

## Houtsoorten

Ook de houtsoorten waarmee gewerkt wordt, kunnen een irriterend effect op huid en luchtwegen hebben. In deze tabel staat per houtsoort wat de voornaamste gezondheidsklachten kunnen zijn:

| Houtsoort         | Huid-ontsteking | Oog-bindvlies-ontsteking | Neus-verkoudheid | Kortademigheid (astma) | Overgevoeligheid longblaasjes | Jeuk |
|-------------------|-----------------|--------------------------|------------------|------------------------|-------------------------------|------|
| Vuren             | x               | x                        | x                | x                      | x                             |      |
| Meranti           | x               |                          |                  |                        |                               |      |
| Grenen            | x               | x                        | x                | x                      |                               |      |
| Eiken             | x               | x                        | x                | x                      |                               |      |
| Azobé             | x               |                          |                  |                        |                               | x    |
| Merbau            | x               | x                        | x                | x                      | x                             |      |
| Beuken            | x               | x                        | x                | x                      | x                             |      |
| Balao             | x               |                          |                  |                        |                               |      |
| Iroko             | x               | x                        | x                | x                      | x                             |      |
| Ramin             | x               | x                        | x                | x                      | x                             |      |
| Western Red Cedar | x               | x                        | x                | x                      |                               |      |

## Kankerrisico's van houtstof

Blootstelling aan houtstof kan in het ergste geval leiden tot neuskanker. Het gaat dan om houtstof van bedektzadigen of loofbomen, zoals eiken, beuken, essen of kastanje. Ook tropisch hardhout valt hieronder: balsa, ebben, iroko (kambala), mahonie, meranti en teak.

Daarom heeft de overheid werkzaamheden waarbij men wordt blootgesteld aan stof van hardhout op de lijst van kankerverwekkende stoffen en processen geplaatst. Bij het onderdeel 'Oplossingen' staat hoe je blootstelling aan houtstof kunt voorkomen.

## OPS van oplosmiddelen

OPS (Organisch Psychosyndroom), ook wel CTE (Chronische Toxische Encephalopathie), is een sluimerende en ernstige vorm van schade aan het zenuwstelsel. Deze kan ontstaan door langdurige blootstelling aan oplosmiddelen. Oplosmiddelen zijn vluchtige (makkelijk verdampende) organische stoffen (VOS) waarin andere stoffen oplossen, ze zitten bijvoorbeeld in lijmen, lakken en kitten. Het beroepsmatige gebruik van oplosmiddelhoudende producten is wettelijk niet toegestaan.

Vanaf 2000 is het in Nederland op grond van de Vervangingsplicht voor professionele verwerkers verboden om binnenshuis oplosmiddelrijke producten te gebruiken.

Wie veel oplosmiddeldamp inademt, kan zich tijdens of vlak na het werk misselijk of duizelig voelen, hoofdpijn of een 'high' gevoel hebben. Met frisse lucht verdwijnen deze verschijnselen meestal weer. Jarenlange blootstelling aan veel oplosmiddel kan leiden tot ernstige vermoeidheidsklachten, concentratieproblemen, vergeetachtigheid en psychische klachten. Dit zijn kenmerken van OPS.

Wie eenmaal OPS heeft, kan daar niet meer van genezen en is vooral aangewezen op psychische begeleiding. Vanwege de ernst en de onomkeerbaarheid van de ziekte, is het van het grootste belang om de blootstelling aan oplosmiddelen te voorkomen.

Bovendien brengt het werken met oplosmiddelhoudende producten nog andere gezondheidsrisico's met zich mee, zoals:

- irritatie van huid, ogen en luchtwegen (zie ook Irritatie aan huid en luchtwegen);

- aantasting van organen, zoals lever, nieren en hart;
- mogelijk schadelijk voor de voortplanting (van mannen én vrouwen).

Die schadelijkheid is bijvoorbeeld aangetoond voor de oplosmiddelen xyleen en toluen.

### Meer informatie

De vereniging OPS behartigt de belangen van slachtoffers van het werken met oplosmiddelen. De vereniging geeft voorlichting en begeleidt OPS-slachtoffers.

[www.verenigingops.nl](http://www.verenigingops.nl)

Op de website van de vereniging OPS staat ook informatie over de Solvent Teams. Dit zijn medisch specialisten in Nederland die kunnen beoordelen of iemand OPS heeft.

## 2. Inventarisatie

Gevaarlijke stoffen waarmee gewerkt wordt, dienen te worden geïnventariseerd en geregistreerd. Vervolgens moeten de veiligheids- en gezondheidsrisico's die daarmee samenhangen, worden beoordeeld.

Risico's voor de werknemer moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). Op basis van RI&E-gevaarlijke stoffen horen maatregelen te worden genomen om die risico's zoveel mogelijk te beperken. Veiligheidsinformatiebladen zijn een belangrijke bron van informatie voor de registratie en de risico-inventarisatie en evaluatie van producten (zie pagina 55).

## 3. Oplossingen

### Oplossingen volgens de arbeids-hygiënische strategie

Werkgevers moeten de veiligheid en gezondheid van werknemers beschermen volgens de arbeids-hygiënische strategie. Dat houdt in dat maatregelen worden genomen volgens een vastgestelde volgorde. Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen. Voorbeeld: door afspraken te maken met leveranciers, door een schadelijke stof te vervangen door een veiliger alternatief of producten te kiezen die minder afwerking behoeven, zoals voorgeschuurd of voorgelakt parket.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen. Voorbeeld: het plaatsen van afscherming of een afzuiginstallatie.
- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen. Voorbeeld: het werk zo organiseren dat werknemers minder risico lopen (taakrotatie).
- **Persoonlijke beschermingsmiddelen:** als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de werknemer gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: veiligheidsbrillen en halfgelaatsmaskers.

### Redelijkerwijsprincipe

De maatregelen hebben een duidelijke hiërarchie. De aanpak van de bron geldt als hoogste niveau. De werkgever zal eerst naar oplossingen op hoger niveau moeten kijken, voordat wordt gekozen voor maatregelen uit een lager niveau. Dit mag alleen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijsprincipe. Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw.

Uitzondering op dit principe vormen risico's van kankerverwekkende stoffen, stoffen die erfelijke genetische schade kunnen aanrichten, stoffen die een schadelijk effect hebben op de voortplanting en bacteriën, schimmels en gisten.

De oplossingen die deze arbocatalogus biedt voor de aanpak van werkdruk richten zich op aanpassingen in de organisatie en op maatregelen op individueel niveau.

### Aanpassingen in de organisatie

Een werkgever kan binnen zijn organisatie uiteenlopende maatregelen treffen om de arbeidsrisico's van medewerkers te beperken.

#### Voorlichting aan medewerkers

Medewerkers moeten voldoende voorlichting en onderricht krijgen om veilig te kunnen werken met gevaarlijke stoffen. Voorlichting gaat in op:

- de veiligheids- en gezondheidsrisico's van de stoffen in relatie tot het werk dat er mee wordt gedaan;
- de maatregelen om blootstelling zoveel mogelijk te beperken;
- hygiënische maatregelen (zoals handen wassen);
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- voorzorgmaatregelen voor eventuele ongevallen en om brand te voorkomen;
- maatregelen als zich een ongeval voordoet met de betreffende stoffen;
- het lezen van een werkplekinstructiekaart.

#### Werkplekinstructiekaarten

Als onderdeel van de voorlichting is het handig om werkplekinstructiekaarten te maken voor elk product dat in het bedrijf wordt gebruikt.

Hierin staan:

- de veiligheids- en gezondheidsrisico's van het product;
- voorzorgmaatregelen om veilig en gezond met het product te werken;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- maatregelen bij brand of een ongeval.

De werkplekinstructiekaarten kunnen worden gemaakt op basis van de veiligheidsinformatiebladen die de leverancier bij elk product levert.

#### Arbeidsgezondheidskundig onderzoek

Werknemers die met gevaarlijke stoffen werken, hebben recht op een arbeidsgezondheidskundig onderzoek. Dit kan met behulp van een gezondheidskundige vragenlijst of een onderzoek bij een bedrijfsarts. Zo'n onderzoek moet herhaald worden als blijkt dat een collega ziek is geworden als gevolg van het werken met gevaarlijke stoffen.

Werkgevers horen hun werknemers zo'n onderzoek aan te bieden, maar die zijn niet verplicht om het onderzoek te ondergaan. Overleg met je arbodienst of een arbeidsgezondheidskundigonderzoek nodig is, en welke vorm het meest geschikt is.

## Bedrijfs hulpverlening en noodplan

In de bedrijfs hulpverlening (BHV) moet aandacht zijn voor de ongevallen die kunnen gebeuren met gevaarlijke stoffen, bijvoorbeeld waar het gaat om eerste hulp en brandbestrijding. Ook een bedrijfsnoodplan moet aangepast zijn op de stoffen die gebruikt en opgeslagen worden.



Het is belangrijk dat medewerkers eerste hulp kunnen bieden:

- zorg dat alle medewerkers, ook degene die op locatie werken, weten wat ze moeten doen als er een ongeval gebeurt.
- zorg voor een EHBO-kit in de wagen waarmee parketteurs op pad gaan.

## Productinformatie

Iedere parketlegger moet weten met welke producten hij/zij werkt. Niet alleen om een mooie parketvloer te kunnen leggen en af te werken, maar ook om veilig en gezond te kunnen werken. Deze informatie is daarbij van belang:

- veiligheids- en gezondheidsrisico's van het product;
- voorzorgsmaatregelen om veilig en gezond met het product te werken;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- eerste hulpmaatregelen bij contact met huid, ogen, inademing of inslikken;
- aandachtspunten bij opslag en gebruik, vooral om ongevallen of brand te voorkomen;
- maatregelen bij morsen;
- hoe het product als afval moet worden behandeld.

## Veiligheidsinformatieblad (VIB)

Al deze hierboven genoemde informatie staat op het etiket op de verpakking en in het veiligheidsinformatieblad (VIB) (volgens EG-verordening 1907/2006/EG, Artikel 31) dat de leverancier bij het product hoort mee te leveren.

Ontbreekt het informatieblad? Vraag er dan naar bij de leverancier. In het veiligheidsinformatieblad staat per product -onder rubriek 2- de identificatie van de gevaren van een stof of mengsel (volgens EG-verordening nummer 1272/2008).

## Veiligheidspictogrammen

Op verpakkingen van (gevaarlijke) stoffen moeten gevaren, veiligheidsaanbevelingen of voorzorgs-

maatregelen staan vermeld. De volgende aanduidingen worden gehanteerd:




- veiligheidspictogrammen geven de gevaren van een product weer. Ze hebben een witte ruit met een rode rand en een aantal symbolen. Het is een nieuwe manier van gevarencommunicatie en werd geïntroduceerd door het GHS-CLP (Globally Harmonised System of Classification and Labelling of Chemicals);
- de genummerde aanduidingen voor gevaren/risico's, ofwel H (azard)-zinnen;
- de veiligheidsaanbevelingen of voorzorgsmaatregelen, ofwel P(rotection)-zinnen.



Het is voor medewerkers van belang om te weten dat met welke stoffen ze werken:

- zorg dat ook medewerkers altijd de informatie lezen op de verpakking van producten en bekend zijn met de veiligheids- en gezondheidsrisico's, de voorzorgsmaatregelen om veilig en gezond te werken en de persoonlijke beschermingsmiddelen;
- zorg altijd dat voor elke product de veiligheidsinstructies bij de hand zijn. De werkplekinstructiekaart is daar geschikt voor, deze bevat alle benodigde informatie.

## Veiligheidspictogrammen relevant voor parketleggers

| GHS-CLP etikettering   |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Aanduiding   | Classificatie  |   | Symbol  |
| <b>GHS05 (corrosief)</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijtend voor de huid</li> <li>• Ernstig oogletsel bij oogcontact</li> </ul>   | Kan ernstige brandwonden en oogletsel veroorzaken.  |    |
| <b>GHS02 (ontvlambaar)</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvlambare stoffen</li> </ul>  | Licht of uiterst ontvlambare gassen, aerosolen, vloeistoffen en dampen.   |    |
| <b>GHS09 (gevaarlijk voor het milieu)</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giftig voor het milieu</li> </ul>   | Giftig voor in het water levende organismen.  |   |
| <b>GHS07 (gevaar voor de gezondheid/gevaarlijk voor de ozonlaag)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Irriterend voor huid, ogen of luchtwegen</li> <li>• Allergisch voor de huid</li> <li>• Een beetje giftig</li> </ul>   | Kan allergische huidreactie of ernstige oog-irritatie veroorzaken; Kan schadelijk zijn bij in-slikken of inademen; Kan schadelijk zijn voor het milieu. |  |
| <b>GHS04 (gas onder druk)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gassen onder druk (gasflessen, spuitbussen)</li> </ul>  | Kan exploderen bij verhitting; Kan brandwonden of verwondingen veroorzaken.   |  |
| <b>GHS08 (ernstig gevaar voor de gezondheid)</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevaren op lange termijn, zoals:</li> <li>• Kankerverwekkend</li> <li>• Giftig voor de voortplanting</li> <li>• Giftig voor bepaalde organen</li> <li>• Gevaarlijk bij inademing</li> </ul> | Kan de vruchtbaarheid of het ongeboren kind schaden; Kan kanker, allergieën of astmasymptomen veroorzaken of organen beschadigen.                       |  |

Bron: European Chemicals Agency (ECHA)



## Bescherming tegen houtstof

Vanwege het risico op kanker moet de blootstelling aan stof van hardhout zoveel mogelijk worden voorkomen. Om aan die eis te voldoen, dient een parketschuurmachine goedgekeurd te zijn volgens de zogenaamde 'Prestatietoets TNO'. De machines die voldoen, zijn te vinden via [www.stofvrijwerken.tno.nl](http://www.stofvrijwerken.tno.nl).

Aanvullend (maar nooit als vervanging) mag gebruik gemaakt worden van ademhalingsbescherming (zie pagina 58). Stofvorming kan worden voorkomen door stof op te zuigen in plaats van op te wegen.

### TIPS

Met deze tips kan stofvorming worden voorkomen:

- maak zuigmachines regelmatig schoon en stofvrij;
- vervang filters van zuigmachines regelmatig en controleer ze op beschadigingen en lekkages.
- gebruik scherp gereedschap;
- gebruik een lager toerental voor draaiende werktuigen;
- bevochtigt stof voordat het wordt opgeruimd.

## Opslag gevaarlijke stoffen

In verband met veiligheids- en milieurisico's dienen gevaarlijke stoffen veilig te worden opgeslagen. Let daarbij op de voorschriften uit het veiligheidsinformatieblad (rubriek 7).

### TIPS

- Houd producten zoveel mogelijk in de originele verpakking, met de juiste etikettering;
- Bescherm verpakkingen tegen lekkage naar de bodem en ruim lekkage en morsingen zo snel mogelijk op.
- sla brandgevaarlijke producten op, zo ver mogelijk verwijderd van warmtebronnen, zoals vuur, radiatoren en zon;
- bewaar poetsdoeken die 'drogende' olie bevatten in een luchtdicht afgesloten vat óf geheel uitgespreid. Er bestaat immers gevaar voor zelfontbranding.

## Vervangingsplicht oplosmiddelen

Sinds 2000 is het werken met sterk VOS-houdende stoffen of oplosmiddelen aan banden gelegd. Lijmen voor vloerbedekking en parket mogen niet meer dan 5 gram oplosmiddel per kilogram

gebruiksklaar product (0,05%) bevatten. Lakken en andere producten om de vloer af te werken mogen hoogstens 100 gram oplosmiddel per liter product (10%) bevatten. Er bestaan alleen enkele uitzonderingen bij renovaties in gebouwen met een monumentenstatus.

### TIPS

Werk alleen met producten die oplosmiddelvrij of-arm zijn.

## Individuele maatregelen

### Persoonlijke beschermingsmiddelen

Voor de meeste producten is het onvermijdelijk om persoonlijke beschermingsmiddelen te gebruiken. Het gaat met name om handschoenen, een veiligheidsbril en soms ook ademhalingsbescherming. In het veiligheidsinformatieblad van een product staat (bij rubriek 8) welke persoonlijke beschermingsmiddelen bij het gebruik van het betreffende product worden aanbevolen.

In dit onderdeel staat waar je op moet letten bij het kopen en gebruiken van persoonlijke beschermingsmiddelen.



### Handschoenen

Handschoenen beschermen de huid tegen beschadiging, irritatie en het risico op huidcezem. In het veiligheidsinformatieblad van een product staat vaak summier informatie over geschikte handschoenen.

Let daarom bij de keuze van handschoenen op de volgende punten:

- of het materiaal voldoende bescherming biedt, dit in verband met de doorlaatbaarheid en de aantasting door de stoffen waarmee wordt gewerkt;
- de sterkte (slijtvastheid) van het materiaal;
- pasvorm;
- vingergevoeligheid.

## Materiaalkeuze

Het materiaal van de handschoenen moet bestand zijn tegen de stoffen die worden gebruikt en voldoende bescherming bieden. Dit staat in rubriek 8 van het veiligheidsinformatieblad. Staat hier onvoldoende informatie over de te gebruiken handschoenen, dan is over het algemeen het gebruik van nitril (rubber) handschoenen aan te bevelen. Latexhandschoenen kunnen beter niet gebruikt worden, omdat latex van zichzelf een allergische reactie van de huid kan veroorzaken.

## Doorlaatbaarheid

Handschoenen die beschermen tegen stoffen, geven altijd bescherming voor een bepaalde tijd. De meeste stoffen dringen na verloop van tijd door de handschoen heen, ook al hoeft dat niet zichtbaar of voelbaar te zijn aan de handschoen zelf. Dit heet de doorbraaktijd, doorlaatbaarheid of permeabiliteit van handschoenen. De doorbraaktijd van handschoenen kan variëren van 5 minuten tot 24 uur, afhankelijk van het materiaal, de dikte en de eigenschappen van het product.

Die doorbraaktijd gaat in vanaf het eerste moment dat de betreffende stof met de handschoen in aanraking komt en loopt dan door. Als iemand bijvoorbeeld eenmalig vijf minuten met een lijm werkt en daarvoor handschoenen gebruikt met een doorbraaktijd van 24 uur, dan zijn die handschoenen 24 uur later niet opnieuw te gebruiken.

## Pasvorm

Een handschoen moet goed passen. Probeer daarom handschoenen uit in verschillende maten. Handschoenen moeten voldoende bewegingsvrijheid en ruimte voor de vingers bieden, zonder dat ze gemakkelijk van de hand afglijden.

**TIPS**

### VOOR MEDEWERKERS

Met deze tips kunnen medewerkers zelf aan slag:

- gebruik de handschoenen die worden aanbevolen in het veiligheidsinformatieblad. Ontbreekt een duidelijk advies, kies dan voor handschoenen van nitril(rubber);
- gebruik bij voorkeur disposable (wegwerp) handschoenen in de juiste maat en gooi ze na gebruik weg;
- voordat handschoenen worden aangetrokken, moeten handen goed worden gewassen en afgedroogd.



## Veiligheidsbril

Een veiligheidsbril beschermt tegen spatten van producten waarmee gewerkt wordt. Een veiligheidsbril biedt ook bescherming tegen houtstof, maar houtstof dient vooral te worden voorkomen door een goede afzuiging met stofzak.

**TIPS**

### VOOR MEDEWERKERS

Met deze tips kunnen medewerkers zelf hun ogen beschermen:

- gebruik een veiligheidsbril die goed aansluit op je gezicht;
- gebruik een veiligheidsbril met een zij scherm, tegen spatten van opzij;
- let op: een eigen, normale bril met correctie is geen veiligheidsbril! Gebruik in dat geval een overzetbril die over de je eigen bril past.

## Ademhalingsbescherming

Om blootstelling aan oplosmiddelen of houtstof tegen te gaan, kan ademhalingsbescherming worden gebruikt. Ademhalingsbescherming mag echter nooit de enige of belangrijkste maatregel zijn. Blootstelling voorkomen heeft altijd prioriteit. Daarom mogen producten met een hoog gehalte aan oplosmiddelen niet gebruikt worden en moet blootstelling aan houtstof worden voorkomen door een afzuiging te gebruiken die voldoet aan de TNO Prestatietoets (zie pagina 57).

Ademhalingsbescherming kan wel een aanvullende bescherming geven tegen de blootstelling aan bijvoorbeeld houtstof, oplosmiddelarme producten of producten met het risico op irritatie of allergie aan de ademhalingswegen.

Voor ademhalingsbescherming kun je kiezen uit een stofkap of een halfgelaatsmasker. Een halfgelaatsmasker biedt bescherming tegen zowel stof of dampen zoals oplosmiddelen, afhankelijk van het filter dat wordt toegepast. Een stofkap biedt alleen bescherming tegen stof.



### De stofkap

- de stofkap is een wegwerpproduct dat beschermt tegen stof en uitdrukkelijk niet tegen oplosmiddelen;
- wegwerpkapjes zijn hygiënisch;
- voor voldoende bescherming moet de stofkap een filter hebben van P2 (of F PP2). Een P1-filter beschermt onvoldoende. Een P3-filter mag niet in een stofkapje worden gebruikt. Een P2-filter houdt 95% van het stof tegen bij inademing. Omdat wegwerpkapjes nog weleens lekken langs de randen is het feitelijke rendement zo'n 80%.

Let bij de aanschaf van een stofkap op:

- een goede pasvorm met een afdichtingsrand die goed afsluit;
- een geringe ademweerstand.



### Het halfgelaatsmasker

- beschermt tegen stof én dampen zoals oplosmiddelen;
- is voor meermalig gebruik;
- gebruik ter bescherming van dampen een A2-filter.
- ter bescherming van stof halfgelaatsmasker met P2-filter.

Let bij de aanschaf en gebruik een gelaatsmasker op de volgende aspecten:

- controleer gelaatsmaskers dagelijks op beschadigingen;
- reinig gelaatsmaskers dagelijks met water en zeep;
- gebruik een halfgelaatsmasker met een goede pasvorm en een goede afdichtingsrand.



### Het volgelaatsmasker

- beschermt tegen stof of dampen, afhankelijk van het filter dat wordt toegepast;
- Wordt gebruikt als er geen goede afzuiging van houtstof mogelijk, gebruik dan een P3-filter dat het stof beter tegenhoudt dan een P2-filter;
- is voor meermalig gebruik

Let bij de aanschaf van een volgelaatsmasker op:

- een goede pasvorm met een goede afdichtingsrand;
- voldoende verstelbare hoofdbanden (minimaal vijf hoofdbanden, waarvan Vier verstelbaar);
- bij voorkeur een panoramisch vizier van polycarbonaat;
- bij voorkeur gemaakt van een hypo-allergene soort rubber of kunststof, zoals siliconenrubber.

### TIPS

### ALGEMENE TIPS

Deze tips zijn zowel geschikt voor werkgevers als werknemers:

- lees de gebruiksaanwijzing van producten altijd goed en volg ze strikt op;
- vraag bij twijfel een technisch advies van de leverancier. Wanneer er iets misgaat, kan je hierop terugvallen;
- mocht de consument nog vragen om het gebruik van oplosmiddelhoudende lijmen of lakken, leg dan uit dat het voor parketleggers wettelijk verboden is om hiermee te werken. In principe zijn oplosmiddelvrije producten minstens zo goed, en vaak zelfs beter;
- vermijd het contact met producten, door handschoenen te dragen en van gereedschap en materialen schoon te houden;
- werk hygiënisch. Eet, drink en rook niet in de buurt van de werkplek. Was regelmatig je handen, zeker voor het eten of drinken;
- PU lijmen moeten met handschoenen worden verwerkt vanwege het risico op huidallergie, maar ook omdat lijmresten leiden tot zwarte vlekken op de handen, die moeilijk te verwijderen zijn. Vooral bij het toepassen van

PU-lijmen wordt het gebruik van handschoenen aanbevolen. Vraag advies aan de leverancier. Vaak zijn nitrilrubberhandschoenen afdoende. Bij gebruik van 2K PU-lijm: houd strikt de geadviseerde mengverhouding aan.

## Opruimen en schoonmaken

Door goed op te ruimen en schoon te maken kunnen risico's worden beperkt:

- alle vloeibare lijmen, lakken, e.d. moeten worden afgevoerd als chemisch of gevaarlijk afval. Alle producten die volledig uitgehard zijn, kunnen als huishoudelijk afval worden afgevoerd;
- bewaar voor je veiligheid poetsdoeken die 'drogende' olie bevatten in een luchtdicht afgesloten vat óf geheel uitgespreid. Er bestaat immers gevaar voor zelfontbranding. Maak gebruikte poetsdoeken doorweekt nat voordat je ze bij het chemisch afval gooit.

### Meer informatie

- **Arbeidsomstandigheden**  
Op de website van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) staat uitgebreide informatie over tal van onderwerpen die te maken hebben met veilig en gezond werken. [www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl)
- **Handeczeem**  
Het Nederlands Centrum van Beroepsziekten (NCvB) en de SKB hebben een online zelftest ontwikkeld om zelf te bepalen of je last hebt van handeczeem. [www.hebikhandeczeem.nl](http://www.hebikhandeczeem.nl)
- **OPS**  
De website van de vereniging OPS. Deze vereniging behartigt de belangen van slachtoffers van het werken met oplosmiddelen. De vereniging geeft voorlichting en begeleidt OPS- slachtoffers. Op de website van de vereniging OPS staat ook meer informatie over de Solvent teams. Dit zijn een aantal medisch specialisten in Nederland die kunnen beoordelen of iemand OPS heeft. [www.verenigingops.nl](http://www.verenigingops.nl)
- **Arbeidsomstandigheden in de bouw**  
De website van Vollandis (het kennis- en adviescentrum voor duurzame inzetbaarheid in de bouw en infra) geeft uitgebreide informatie over arbeidsomstandigheden in de bouwnijverheid. Daarnaast staat hier ook nadere informatie over het werken met stoffen, de arbeidsomstandigheden van vloerenleggers en informatie over persoonlijke beschermingsmiddelen. [www.vollandis.nl](http://www.vollandis.nl)
- **Gegaste containers**  
Op de website veilig en gezond werken in transport en logistiek, staat uitgebreide informatie over het veilig openen en uitladen van zeecontainers die mogelijk gevaarlijke gassen bevatten. [www.gezondtransport.nl/gegastecontainers](http://www.gezondtransport.nl/gegastecontainers)

## 4. Wet- en regelgeving

De wettelijke voorschriften voor het werken met gevaarlijke stoffen zijn met name vastgelegd in hoofdstuk 4 van zowel het Arbobesluit als de Arbo-regeling. Deze bepalingen zijn aanvullend op de algemene beleidsverplichtingen in de Arbowet (ook wel Arbeidsomstandighedenwet). De belangrijkste verplichtingen in dit kader zijn de algemene zorg-plicht (art. 3) en de verplichting tot het uitvoeren van een risico-inventarisatie en -evaluatie.

In Artikel 4.1b van het Arbeidsomstandighedenbesluit is een zorgplicht beschreven om werknemers doeltreffend te beschermen tegen de veiligheids- en gezondheidsrisico's als gevolg van de blootstelling aan gevaarlijke stoffen.

### Arbeidsomstandighedenwet

#### Artikel 3

1. De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het volgende in acht neemt:
  - a. tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd organiseert de werkgever de arbeid zodanig dat daarvan geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de werknemer;
  - b. tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden de gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de werknemer zoveel mogelijk in eerste aanleg bij de bron daarvan voorkomen of beperkt; naar de mate waarin dergelijke gevaren en risico's niet bij de bron kunnen worden voorkomen of beperkt, worden daartoe andere doeltreffende maatregelen getroffen waarbij maatregelen gericht op collectieve bescherming voorrang hebben boven maatregelen gericht op individuele bescherming; slechts indien redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat maatregelen worden getroffen die zijn gericht op individuele bescherming, worden doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen aan de werknemer ter beschikking gesteld;
  - c. de inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethode en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud

worden zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd aan de persoonlijke eigenschappen van werknemers aangepast;

- d. monotone en tempogebonden arbeid wordt, zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd, vermeden dan wel, indien dat niet mogelijk is, beperkt;
  - e. doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen, en doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties;
  - f. elke werknemer moet bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen, waarbij artikel 29, eerste lid, derde zin, van overeenkomstige toepassing is.
2. De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.
  3. Ter uitvoering van het eerste lid draagt de werkgever zorg voor een goede verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen de bij de werkgever werkzame personen, waarbij hij rekening houdt met de bekwaamheden van de werknemers.
  4. De werkgever toetst het arbeidsomstandighedenbeleid regelmatig aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en past de maatregelen aan zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring daartoe aanleiding geeft.

### Arbeidsomstandighedenbesluit

#### Artikel 4.1b. Zorgplicht van de werkgever

1. In alle gevallen waarin werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan gevaarlijke stoffen, zorgt de werkgever voor een doeltreffende bescherming van de gezondheid en veiligheid van de werknemer.
2. Aan het bepaalde in het eerste lid wordt voldaan indien:
  - a. in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de aard, mate en duur van de blootstelling is beoordeeld in overeenstemming met artikel 4.2;

- b. doeltreffende maatregelen zijn getroffen ter voorkoming of beperking van de blootstelling in overeenstemming met de artikelen 4.1c en 4.4 dan wel in overeenstemming met de artikelen 4.17, 4.18 en 4.19;
- c. preventieve maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van ongewilde gebeurtenissen in overeenstemming met artikel 4.6.

#### Artikel 6

1. De werkgever neemt bij het voeren van het arbeidsomstandighedenbeleid de maatregelen die nodig zijn ter voorkoming en beperking van zware ongevallen waarbij gevaarlijke stoffen zijn betrokken en de gevolgen daarvan voor de veiligheid en de gezondheid van de in het bedrijf, de inrichting, of een deel daarvan werkzame werknemers. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot:
  - a. de categorieën van bedrijven, inrichtingen of delen daarvan ten aanzien waarvan de werkgever die maatregelen neemt;
  - b. de gegevens die de werkgever met betrekking tot de bedrijven, inrichtingen of delen daarvan, bedoeld onder a, op schrift stelt of verstrekt aan de toezichthouder of aan de werknemers en de andere deskundige personen, bedoeld in artikel 13, eerste tot en met derde lid, de personen, bedoeld in artikel 14, eerste lid en de arbodienst;
  - c. de maatregelen die de werkgever neemt ten aanzien van de bedrijven, inrichtingen of delen daarvan, bedoeld onder a;
  - d. het tijdstip waarop en de frequentie waarmee wordt voldaan aan de verplichtingen, bedoeld onder b en c;
  - e. een verbod op de exploitatie van het bedrijf, de inrichting of een deel daarvan, indien niet of niet voldoende is voldaan aan een of meer verplichtingen krachtens dit artikel;
  - f. het toezicht op de naleving van het bij of krachtens dit artikel bepaalde.
2. Onze Minister kan een bedrijf of een inrichting of een deel daarvan afzonderlijk aanwijzen ten aanzien waarvan op de werkgever een of meer van de verplichtingen bedoeld in of krachtens het eerste lid rusten indien zich in verband met de aanwezigheid van gevaarlijke stoffen bijzondere gevaren kunnen voordoen voor de veiligheid en de gezondheid van de daarin werkzame werknemers. Bij de aanwijzing wordt bepaald op welk

tijdstip aan de betreffende verplichtingen moet zijn voldaan. De werking van de aanwijzing wordt opgeschort totdat de termijn voor het indienen van een bezwaar- of beroepschrift is verstreken of, indien bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld, op het bezwaar of beroep is beslist.

3. Het niet naleven van de bij of krachtens het eerste lid, tweede volzin, gestelde regels wordt aangemerkt als strafbaar feit voor zover dat bij of krachtens algemene maatregel van bestuur is bepaald.

#### Artikel 16

1. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld in verband met arbeidsomstandigheden van de werknemers.
2. De in het eerste lid bedoelde regels:
  - a. hebben betrekking op de arbozorg en de organisatie van de arbeid, de inrichting van de arbeidsplaatsen, het werken met gevaarlijke stoffen en biologische agentia, de mate van fysieke belasting waaraan werknemers blootstaan, de fysieke factoren die zich op de arbeidsplaats voordoen, de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen en de op de arbeidsplaats te gebruiken veiligheids- en gezondheidssignalering en
  - b. kunnen mede strekken ter uitvoering van de artikelen 3, 4, 5, 8, 9, 13, 14, 14a, 15 en 18.
3. De in het eerste en tweede lid bedoelde regels kunnen inhouden:
  - a. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven arbeid te verrichten of te doen verrichten waaraan bijzondere gevaren voor de veiligheid of de gezondheid zijn verbonden;
  - b. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven arbeid te verrichten of te doen verrichten, indien met betrekking tot die arbeid niet aan de bij of krachtens die maatregel vastgestelde voorwaarden of voorschriften is voldaan;
  - c. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven gevaarlijke stoffen of voorwerpen voorhanden te hebben, waaraan bijzondere gevaren voor de veiligheid of de gezondheid zijn verbonden;
  - d. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven gevaarlijke stoffen of voorwerpen voorhanden te hebben, indien met betrekking tot die stoffen of voorwerpen

niet aan de bij of krachtens die maatregel vastgestelde voorwaarden of voorschriften is voldaan;

- e. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven arbeid te verrichten of te doen verrichten indien de werknemers niet arbeidsgezondheidskundig zijn onderzocht.

### **Aanvullende informatie**

Arbowet Artikel 6; 16, tweede en derde lid

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0010346/2013-01-01>

Arbobesluit (algemeen) Artikel 4.1 t/m 4.10e

Arbobesluit Artikel 4.11 t/m 4.109

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0008498/2019-01-01>



Arbocatalogus retail wonen

## Veilig werken met stoffen

voor woningstoffeerdere, keuken- en badkamerinstallateure en meubelmonteur

Woningstoffeerdere, keuken- en badkamerinstallateure en meubelmonteur in de woonbranche werken regelmatig met lijmen. Al deze stoffen kunnen een risico voor de gezondheid zijn. Ze kunnen leiden tot irritatie of allergische reacties, beschadiging van het zenuwstelsel of zelfs risico's op kanker met zich meebrengen. Soms zijn ook veiligheidsrisico's aan de orde, bijvoorbeeld omdat lijmen of lakken brandbaar kunnen zijn. Als werkgever ben je op grond van de Arbowet verplicht om maatregelen te nemen om de veiligheids- en gezondheidsrisico's van het werken met gevaarlijke stoffen zoveel mogelijk te verminderen. Dit onderdeel behandelt de risico's van werken met stoffen en oplossingen om dit op een veilige manier te doen. De volgende onderwerpen komen aan bod:

1. Arbeidsrisico's
2. Inventarisatie
3. Oplossingen
4. Wet- en regelgeving



# 1. Arbeidsrisico's

## Irritatie aan huid en luchtwegen

In de woonbranche wordt met verschillende stoffen gewerkt die irriterend zijn of tot allergische reacties kunnen leiden, zoals schoonmaakmiddelen, lijmen, lakken, voegmiddelen en houtstof.

Dit geldt voor zowel oplosmiddelhoudende als watergedragen producten. Als de huid veelvuldig in contact komt met irriterende stoffen kan dit tot een allergische reactie leiden. Dat noemen we huideczeem. Dit is een ontsteking van de huid die meestal gepaard gaat met een droge huid, jeuk, roodheid en bultjes, blaasjes of kloven.

De meeste allergieën bouwen zich in de loop van de tijd op. Het ontstaan van huideczeem wordt vaak versterkt door het werken met natte handen en sterke ontvettingsmiddelen. Voor een aantal stoffen geldt dat als je eenmaal allergisch bent voor die stof, je dat voor de rest van je leven blijft. Bij ieder nieuw contact met de allergische stof, ontstaat het eczeem opnieuw. Op dezelfde manier kunnen mensen irritatie en astma-achtige klachten ontwikkelen aan de luchtwegen en irritatie aan de ogen.

### Meer informatie

Op [www.hebikhandeczeem.nl](http://www.hebikhandeczeem.nl) staat een test om te bepalen of sprake is van handeczeem.

## Irriterende stoffen

Deze stoffen waar parketleggers mee werken, kunnen leiden tot irritaties en allergieverschijnselen:

- egaliseermiddelen;
- tapijlijmen;
- waterafstotende middelen (vochtscerm, vooral op epoxybasis;
- voegmiddelen (zoals epoxyharsen);
- reinigingsmiddelen (voor handen en gereedschap);
- ontvettingsmiddelen (vooral terpentijn en thinner).

## OPS van oplosmiddelen

OPS (Organisch Psychosyndroom), ook wel CTE (Chronische Toxische Encephalopathie), is een sluimerende en ernstige vorm van schade aan het zenuwstelsel. Deze kan ontstaan door langdurige blootstelling aan oplosmiddelen. Oplosmiddelen zijn vluchtige (makkelijk verdampende) organische

stoffen (VOS) waarin andere stoffen oplossen, ze zitten bijvoorbeeld in lijmen, lakken en kittens. Vanaf 2000 is het in Nederland op grond van de Vervangingsplicht voor professionele verwerkers verboden om binnenshuis oplosmiddelrijke producten te gebruiken.

Vanaf 2000 is het in Nederland op grond van de Vervangingsplicht voor professionele verwerkers verboden om binnenshuis oplosmiddelrijke producten te gebruiken.

Wie veel oplosmiddeldamp inademt, kan zich tijdens of vlak na het werk misselijk of duizelig voelen, hoofdpijn of een 'high' gevoel hebben. Met frisse lucht verdwijnen deze verschijnselen meestal weer. Jarenlange blootstelling aan veel oplosmiddel kan leiden tot ernstige vermoeidheidsklachten, concentratieproblemen, vergeetachtigheid en psychische klachten. Dit zijn kenmerken van OPS.

Wie eenmaal OPS heeft, kan daar niet meer van genezen en is vooral aangewezen op psychische begeleiding. Vanwege de ernst en de onomkeerbaarheid van de ziekte, is het van het grootste belang om de blootstelling aan oplosmiddelen te voorkomen.

Bovendien brengt het werken met oplosmiddelhoudende producten nog andere gezondheidsrisico's met zich mee, zoals:

- irritatie van huid, ogen en luchtwegen (zie ook Irritatie aan huid en luchtwegen);
- aantasting van organen, zoals lever, nieren en hart;
- mogelijk schadelijk voor de voortplanting (van mannen én vrouwen).

Die schadelijkheid is bijvoorbeeld aangetoond voor de oplosmiddelen xyleen en toluen.

### Meer informatie

De vereniging OPS behartigt de belangen van slachtoffers van het werken met oplosmiddelen. De vereniging geeft voorlichting en begeleidt OPS-slachtoffers.

[www.verenigingops.nl](http://www.verenigingops.nl)

Op de website van de vereniging OPS staat ook informatie over de Solvent Teams. Dit zijn medisch specialisten in Nederland die kunnen beoordelen of iemand OPS heeft.

## 2. Inventarisatie

Gevaarlijke stoffen waarmee gewerkt wordt, dienen te worden geïnventariseerd en geregistreerd. Vervolgens moeten de veiligheids- en gezondheidsrisico's die daarmee samenhangen, worden beoordeeld. Risico's voor de werknemer moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). Op basis van RI&E-gevaarlijke stoffen horen maatregelen te worden genomen om die risico's zoveel mogelijk te beperken. Veiligheidsinformatiebladen zijn een belangrijke bron van informatie voor de registratie en de risico-inventarisatie en evaluatie van producten (zie pagina 68).

## 3. Oplossingen

### Oplossingen volgens de arbeids-hygiënische strategie

Werkgevers moeten de veiligheid en gezondheid van werknemers beschermen volgens de arbeids-hygiënische strategie. Dat houdt in dat maatregelen worden genomen volgens een vastgestelde volgorde. Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk.

De arbeidshygiënische strategie ziet er als volgt uit:

- **Bronmaatregelen:** een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen. Voorbeeld: door afspraken te maken met leveranciers, door een schadelijke stof te vervangen door een veiliger alternatief of producten te kiezen die minder afwerking behoeven, zoals voorgeschuurd of voor-gelakt parket.
- **Collectieve maatregelen:** als bronmaatregelen geen mogelijkheden bieden, moet de werkgever collectieve maatregelen nemen om risico's te verminderen. Voorbeeld: het plaatsen van afscherming of een afzuiginstallatie.
- **Individuele maatregelen:** als collectieve maatregelen niet kunnen of ook (nog) geen afdoende oplossing bieden, moet de werkgever individuele maatregelen nemen. Voorbeeld: het werk zo

torganiseren dat werknemers minder risico lopen (taakrotatie).

- **Persoonlijke beschermingsmiddelen:** als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de werknemer gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: veiligheidsbrillen en halfgelaatsmaskers.

### Redelijkerwijsprincipe

De maatregelen hebben een duidelijke hiërarchie. De aanpak van de bron geldt als hoogste niveau. De werkgever zal eerst naar oplossingen op hoger niveau moeten kijken, voordat wordt gekozen voor maatregelen uit een lager niveau. Dit mag alleen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het redelijkerwijsprincipe.

Die afweging geldt voor elk niveau opnieuw. Uitzondering op dit principe vormen risico's van kankerverwekkende stoffen, stoffen die erfelijke genetische schade kunnen aanrichten, stoffen die een schadelijk effect hebben op de voortplanting en bacteriën, schimmels en gisten. De oplossingen die deze arbocatalogus biedt voor de aanpak van werkdruk richten zich op aanpassingen in de organisatie en op maatregelen op individueel niveau.

### Aanpassingen in de organisatie

Een werkgever kan binnen zijn organisatie uiteenlopende maatregelen treffen om de arbeidsrisico's van medewerkers te beperken.

### Voorlichting aan medewerkers

Medewerkers moeten voldoende voorlichting en onderricht krijgen om veilig te kunnen werken met gevaarlijke stoffen. Voorlichting gaat in op:

- de veiligheids- en gezondheidsrisico's van de stoffen in relatie tot het werk dat er mee wordt gedaan;
- de maatregelen om blootstelling zoveel mogelijk te beperken;
- hygiënische maatregelen (zoals handen wassen);
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- voorzorgsmaatregelen voor eventuele ongevallen en om brand te voorkomen;
- maatregelen als zich een ongeval voordoet met de betreffende stoffen;
- het lezen van een werkplekinstructiekaart.

## Werkplekinstructiekaarten

Als onderdeel van de voorlichting is het handig om werkplekinstructiekaarten te maken voor elk product dat in het bedrijf wordt gebruikt. Hierin staan:

- veiligheids- en gezondheidsrisico's van het product;
- voorzorgsmaatregelen om veilig en gezond met het product te werken;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- maatregelen bij brand of een ongeval.

De werkplekinstructiekaarten kunnen worden gemaakt op basis van de veiligheidsinformatiebladen die de leverancier bij elk product levert.

## Arbeidsgezondheidskundig onderzoek

Werknemers die met gevaarlijke stoffen werken, hebben recht op een arbeidsgezondheidskundig onderzoek. Dit kan met behulp van een gezondheidskundige vragenlijst of een onderzoek bij een bedrijfsarts. Zo'n onderzoek moet herhaald worden als blijkt dat een collega ziek is geworden als gevolg van het werken met gevaarlijke stoffen.

Werkgevers horen hun werknemers zo'n onderzoek aan te bieden, maar die zijn niet verplicht om het onderzoek te ondergaan. Overleg met je arbodienst of een arbeidsgezondheidskundig onderzoek nodig is, en welke vorm het meest geschikt is.

## Bedrijfshulpverlening en noodplan

In de bedrijfshulpverlening (BHV) moet aandacht zijn voor de ongevallen die kunnen gebeuren met gevaarlijke stoffen, bijvoorbeeld waar het gaat om eerste hulp en brandbestrijding. Ook een bedrijfsnoodplan moet aangepast zijn op de stoffen die gebruikt en opgeslagen worden.

### TIPS

Het is belangrijk dat medewerkers eerste hulp kunnen bieden:

- zorg dat alle medewerkers, ook degene die op locatie werken, weten wat ze moeten doen als er een ongeval gebeurt.
- zorg voor een EHBO-kit in de wagen waarmee parketteurs op pad gaan.

## Productinformatie

Iedere parketlegger moet weten met welke producten hij/zij werkt. Niet alleen om een mooie parketvloer te kunnen leggen en af te werken, maar ook om veilig en gezond te kunnen werken. Deze informatie is daarbij van belang:

- veiligheids- en gezondheidsrisico's van het product;
- voorzorgsmaatregelen om veilig en gezond met het product te werken;
- persoonlijke beschermingsmiddelen;
- eerste hulpmaatregelen bij contact met huid, ogen, inademing of inslikken;
- aandachtspunten bij opslag en gebruik, vooral om ongevallen of brand te voorkomen;
- maatregelen bij morsen;
- hoe het product als afval moet worden behandeld.

## Veiligheidsinformatieblad (VIB)

Al deze hierboven genoemde informatie staat op het etiket op de verpakking en in het veiligheidsinformatieblad (VIB) (volgens EG-verordening 1907/2006/EG, Artikel 31) dat de leverancier bij het product hoort mee te leveren. Ontbreekt het informatieblad? Vraag er dan naar bij de leverancier. In het veiligheidsinformatieblad staat per product -onder rubriek 2- de identificatie van de gevaren van een stof of mengsel (volgens EG-verordening nummer 1272/2008).

## Veiligheidspictogrammen

Op verpakkingen van (gevaarlijke) stoffen moeten gevaren, veiligheidsaanbevelingen of voorzorgsmaatregelen staan vermeld. De volgende aanduidingen worden gehanteerd:


- veiligheidspictogrammen geven de gevaren van een product weer. Ze hebben een witte ruit met een rode rand en een aantal symbolen. Het is een nieuwe manier van gevarencommunicatie en werd geïntroduceerd door het GHS-CLP (Globally Harmonised System of Classification and Labelling of Chemicals);
- de genummerde aanduidingen voor gevaren/risico's, ofwel H (azard)-zinnen;
- de veiligheidsaanbevelingen of voorzorgsmaatregelen, ofwel P(rotection)-zinnen.

### TIPS

Het is voor medewerkers van belang om te weten dat met welke stoffen ze werken:

- zorg dat ook medewerkers altijd de informatie lezen op de verpakking van producten en bekend zijn met de veiligheids- en gezondheidsrisico's, de voorzorgsmaatregelen om veilig en gezond te werken en de persoonlijke beschermingsmiddelen;
- zorg altijd dat voor elke product de veiligheidsinstructies bij de hand zijn. De werkplekinstructiekaart is daar geschikt voor, deze bevat alle benodigde informatie.

## Veiligheidspictogrammen relevant voor parketleggers

| GHS-CLP etikettering   |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Aanduiding   | Classificatie  |   | Symbol  |
| <b>GHS05 (corrosief)</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijtend voor de huid</li> <li>• Ernstig oogletsel bij oogcontact</li> </ul>   | Kan ernstige brandwonden en oogletsel veroorzaken.  |    |
| <b>GHS02 (ontvlambaar)</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvlambare stoffen</li> </ul>  | Licht of uiterst ontvlambare gassen, aerosolen, vloeistoffen en dampen.   |    |
| <b>GHS09 (gevaarlijk voor het milieu)</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giftig voor het milieu</li> </ul>   | Giftig voor in het water levende organismen.  |   |
| <b>GHS07 (gevaar voor de gezondheid/gevaarlijk voor de ozonlaag)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Irriterend voor huid, ogen of luchtwegen</li> <li>• Allergisch voor de huid</li> <li>• Een beetje giftig</li> </ul>   | Kan allergische huidreactie of ernstige oog-irritatie veroorzaken; Kan schadelijk zijn bij in-slikken of inademen; Kan schadelijk zijn voor het milieu. |  |
| <b>GHS04 (gas onder druk)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gassen onder druk (gasflessen, spuitbussen)</li> </ul>  | Kan exploderen bij verhitting; Kan brandwonden of verwondingen veroorzaken.   |  |
| <b>GHS08 (ernstig gevaar voor de gezondheid)</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevaren op lange termijn, zoals:</li> <li>• Kankerverwekkend</li> <li>• Giftig voor de voortplanting</li> <li>• Giftig voor bepaalde organen</li> <li>• Gevaarlijk bij inademing</li> </ul> | Kan de vruchtbaarheid of het ongeboren kind schaden; Kan kanker, allergieën of astmasymptomen veroorzaken of organen beschadigen.                       |  |

Bron: European Chemicals Agency (ECHA)

## Opslag gevaarlijke stoffen

In verband met veiligheids- en milieurisico's dienen gevaarlijke stoffen veilig te worden opgeslagen. Let daarbij op de voorschriften uit het veiligheidsinformatieblad (rubriek 7).

### TIPS

- Houd producten zoveel mogelijk in de originele verpakking, met de juiste etikettering;
- Bescherm verpakkingen tegen lekkage naar de bodem en ruim lekkage en morsingen zo snel mogelijk op.
- sla brandgevaarlijke producten op, zo ver mogelijk verwijderd van warmtebronnen, zoals vuur, radiatoren en zon;
- bewaar poetsdoeken die 'drogende' olie bevatten in een luchtdicht afgesloten vat óf geheel uitgespreid. Er bestaat immers gevaar voor zelfontbranding.

## Vervangingsplicht oplosmiddelen

Sinds 2000 is het werken met vluchtige organische stoffen (VOS) of oplosmiddelen aan banden gelegd. Lijmen voor vloerbedekking en parket mogen niet meer dan 5 gram oplosmiddel per kilogram gebruiksklaar product (0,05%) bevatten. Lakken en andere producten om de vloer af te werken mogen hoogstens 100 gram oplosmiddel per liter product (10%) bevatten. Er bestaan alleen enkele uitzonderingen bij renovaties in gebouwen met een monumentenstatus.

### TIPS

Werk alleen met producten die oplosmiddelvrij of-arm zijn.

## Uitladen van zeecontainers

Sommige bedrijven in de woonbranche importeren zelf meubelen, matrassen of andere producten. Zeecontainers kunnen gevaarlijke gassen bevatten, met name als ze afkomstig zijn uit Azië, Afrika of Zuid-Amerika. Denk aan bestrijdingsmiddelen tegen ongedierte of schadelijke gassen die uit de producten (met name matrassen) uitdampen. Die gassen kunnen giftig zijn en ernstige gezondheidsklachten veroorzaken, daarom dient voorzichtig te worden gehandeld bij het openen en uitladen van zeecontainers. Als niet 100% duidelijk is of gevaarlijke gassen aanwezig zijn, mag een container niet geopend en uitgeladen worden. Er moet dan eerst een meetonderzoek worden uitgevoerd door een

daartoe opgeleide gasmeetdeskundige (van het eigen of een gespecialiseerd bedrijf).

Bedrijven die te maken hebben met het openen en uitladen van zeecontainers, moeten beleid formuleren over hoe er gehandeld wordt en het personeel daarover goed voorlichten. Een handig hulpmiddel hiervoor is het stappenplan 'Veilig omgaan met gassen in zeecontainers'. Dit protocol, bijbehorende tipkaarten en andere informatie over het werken met gegaste containers is te downloaden van: <https://www.stlwerkt.nl/doen/arbocatalogus-en-oplossingenboek/Gevaarlijke-gassen-in-containers>

## Individuele maatregelen

### Persoonlijke beschermingsmiddelen

Voor de meeste producten is het onvermijdelijk om persoonlijke beschermingsmiddelen te gebruiken. Het gaat met name om handschoenen, een veiligheidsbril en soms ook ademhalingsbescherming. In het veiligheidsinformatieblad van een product staat (bij rubriek 8) welke persoonlijke beschermingsmiddelen bij het gebruik van het betreffende product worden aanbevolen. In dit onderdeel staat waar je op moet letten bij het kopen en gebruiken van persoonlijke beschermingsmiddelen.



### Handschoenen

Handschoenen beschermen de huid tegen beschadiging, irritatie en het risico op huideczeem. In het veiligheidsinformatieblad van een product staat vaak summiere informatie over geschikte handschoenen.

Let daarom bij de keuze van handschoenen op de volgende punten:

- of het materiaal voldoende bescherming biedt, dit in verband met de doorlaatbaarheid en de aantasting door de stoffen waarmee wordt gewerkt;
- de sterkte (slijtvastheid) van het materiaal;
- pasvorm;
- vingergevoeligheid.

## Materiaalkeuze

Het materiaal van de handschoenen moet bestand zijn tegen de stoffen die worden gebruikt en voldoende bescherming bieden. Dit staat in rubriek 8 van het veiligheidsinformatieblad. Staat hier onvoldoende informatie over de te gebruiken handschoenen, dan is over het algemeen het gebruik van nitril (rubber) handschoenen aan te bevelen. Latexhandschoenen kunnen beter niet gebruikt worden, omdat latex van zichzelf een allergische reactie van de huid kan veroorzaken.

## Doorlaatbaarheid

Handschoenen die beschermen tegen stoffen, geven altijd bescherming voor een bepaalde tijd. De meeste stoffen dringen na verloop van tijd door de handschoen heen, ook al hoeft dat niet zichtbaar of voelbaar te zijn aan de handschoen zelf. Dit heet de doorbraaktijd, doorlaatbaarheid of permeabiliteit van handschoenen. De doorbraaktijd van handschoenen kan variëren van 5 minuten tot 24 uur, afhankelijk van het materiaal, de dikte en de eigenschappen van het product.

Die doorbraaktijd gaat in vanaf het eerste moment dat de betreffende stof met de handschoen in aanraking komt en loopt dan door. Als iemand bijvoorbeeld eenmalig vijf minuten met een lijm werkt en daarvoor handschoenen gebruikt met een doorbraaktijd van 24 uur, dan zijn die handschoenen 24 uur later niet opnieuw te gebruiken.

## Pasvorm

Een handschoen moet goed passen. Probeer daarom handschoenen uit in verschillende maten. Handschoenen moeten voldoende bewegingsvrijheid en ruimte voor de vingers bieden, zonder dat ze gemakkelijk van de hand afglijden.

### TIPS

#### VOOR MEDEWERKERS

Met deze tips kunnen medewerkers zelf aan slag:

- gebruik de handschoenen die worden aanbevolen in het veiligheidsinformatieblad. Ontbreekt een duidelijk advies, kies dan voor handschoenen van nitril(rubber);
- gebruik bij voorkeur disposable (wegwerp)-handschoenen in de juiste maat en gooi ze na gebruik weg;
- voordat handschoenen worden aangetrokken, moeten handen goed worden gewassen en afgedroogd.



## Veiligheidsbril

Een veiligheidsbril beschermt tegen spatten van producten waarmee gewerkt wordt. Een veiligheidsbril biedt ook bescherming tegen houtstof, maar houtstof dient vooral te worden voorkomen door een goede afzuiging met stofzak.

### TIPS

#### VOOR MEDEWERKERS

Met deze tips kunnen medewerkers zelf hun ogen beschermen:

- gebruik een veiligheidsbril die goed aansluit op je gezicht;
- gebruik een veiligheidsbril met een zij scherm, tegen spatten van opzij;
- let op: een eigen, normale bril met correctie is geen veiligheidsbril! Gebruik in dat geval een overzetbril die over de je eigen bril past.

## Ademhalingsbescherming

Om blootstelling aan oplosmiddelen of houtstof tegen te gaan, kan ademhalingsbescherming worden gebruikt. Ademhalingsbescherming mag echter nooit de enige of belangrijkste maatregel zijn. Blootstelling voorkomen heeft altijd prioriteit. Daarom mogen producten met een hoog gehalte aan oplosmiddelen niet gebruikt worden en moet blootstelling aan houtstof worden voorkomen door een afzuiging te gebruiken die voldoet aan de TNO Prestatietoets (zie pagina XXX).

Ademhalingsbescherming kan wel een aanvullende bescherming geven tegen de blootstelling aan bijvoorbeeld houtstof, oplosmiddelarme producten of producten met het risico op irritatie of allergie aan de ademhalingswegen.

Voor ademhalingsbescherming kun je kiezen uit een stofkap of een halfgelaatsmasker. Een halfgelaatsmasker biedt bescherming tegen zowel stof of dampen zoals oplosmiddelen, afhankelijk van het filter dat wordt toegepast. Een stofkap biedt alleen bescherming tegen stof. Ook een volgelaatsmasker is voor meermalig gebruik en beschermt tegen stof of dampen, afhankelijk van het filter dat wordt toegepast. Een volgelaatsmasker is aan te raden in uitzonderlijke gevallen dat er geen goede afzuiging van houtstof mogelijk is.



### De stofkap

- de stofkap is een wegwerpproduct dat beschermt tegen stof en uitdrukkelijk niet tegen oplosmiddelen;
- wegwerpkapjes zijn hygiënisch;
- voor voldoende bescherming moet de stofkap een filter hebben van P2 (of F PP2). Een P1-filter beschermt onvoldoende. Een P3-filter mag niet in een stofkapje worden gebruikt. Een P2-filter houdt 95% van het stof tegen bij inademing. Omdat wegwerpkapjes nog weleens lekken langs de randen is het feitelijke rendement zo'n 80%.

Let bij de aanschaf van een stofkap op:

- een goede pasvorm met een afdichtingsrand die goed afsluit;
- een geringe ademweerstand.



### Het halfgelaatsmasker

- beschermt tegen stof én dampen zoals oplosmiddelen;
- is voor meermalig gebruik;
- gebruik ter bescherming van dampen een A2-filter.
- ter bescherming van stof halfgelaatsmasker met P2-filter.

Let bij de aanschaf en gebruik een gelaatsmasker op de volgende aspecten:

- controleer gelaatsmaskers dagelijks op beschadigingen;
- reinig gelaatsmaskers dagelijks met water en zeep;
- gebruik een halfgelaatsmasker met een goede pasvorm en een goede afdichtingsrand.
- een afdichtingsrand van siliconenrubber heeft het minste risico op allergische reacties op de huid.



### Het volgelaatsmasker

- beschermt tegen stof of dampen, afhankelijk van het filter dat wordt toegepast;
- Wordt gebruikt als er geen goede afzuiging van houtstof mogelijk, gebruik dan een P3-filter dat het stof beter tegenhoudt dan een P2-filter;
- is voor meermalig gebruik

Let bij de aanschaf van een volgelaatsmasker op:

- een goede pasvorm met een goede afdichtingsrand;
- voldoende verstelbare hoofdbanden (minimaal vijf hoofdbanden, waarvan Vier verstelbaar);
- bij voorkeur een panoramisch vizier van polycarbonaat;
- bij voorkeur gemaakt van een hypo-allergene soort rubber of kunststof, zoals siliconenrubber.

#### TIPS

#### ALGEMENE TIPS

Deze tips zijn zowel geschikt voor werkgevers als werknemers:

- lees de gebruiksaanwijzing van producten altijd goed en volg ze strikt op;
- vraag bij twijfel een technisch advies van de leverancier. Wanneer er iets misgaat, kan je hierop terugvallen;
- mocht de consument nog vragen om het gebruik van oplosmiddelhoudende lijmen of lakken, leg dan uit dat het voor medewerkers wettelijk verboden is om hiermee te werken. In principe zijn oplosmiddelvrije producten minstens zo goed, en vaak zelfs beter;
- vermijd het contact met producten, door handschoenen te dragen en van gereedschap en materialen schoon te houden;
- werk hygiënisch. Eet, drink en rook niet in de buurt van de werkplek. Was regelmatig je handen, zeker voor het eten of drinken;
- PU lijmen moeten met handschoenen worden verwerkt vanwege het risico op huidallergie, maar ook omdat lijmresten leiden tot zwarte vlekken op de handen, die moeilijk te verwijderen zijn. Vooral bij het toepassen van PU-lijmen

wordt het gebruik van handschoenen aanbevolen. Vraag advies aan de leverancier. Vaak zijn nitrilrubberhandschoenen afdoende. Bij gebruik van 2K PU-lijm: houd strikt de geadviseerde mengverhouding aan.

## Opruimen en schoonmaken

Door goed op te ruimen en schoon te maken kunnen risico's worden beperkt:

- alle vloeibare lijmen, lakken, e.d. moeten worden afgevoerd als chemisch of gevaarlijk afval. Alle producten die volledig uitgehard zijn, kunnen als huishoudelijk afval worden afgevoerd;
- bewaar voor je veiligheid poetsdoeken die 'drogende' olie bevatten in een luchtdicht afgesloten vat óf geheel uitgespreid. Er bestaat immers gevaar voor zelfontbranding. Maak gebruikte poetsdoeken doorweekt nat voordat je ze bij het chemisch afval gooit.

### Meer informatie

- **Arbeidsomstandigheden**  
Op de website van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) staat uitgebreide informatie over tal van onderwerpen die te maken hebben met veilig en gezond werken. [www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl)
- **Handeczeem**  
Het Nederlands Centrum van Beroepsziekten (NCvB) en de SKB hebben een online zelftest ontwikkeld om zelf te bepalen of je last hebt van handeczeem. [www.hebikhandeczeem.nl](http://www.hebikhandeczeem.nl)
- **OPS**  
De website van de vereniging OPS. Deze vereniging behartigt de belangen van slachtoffers van het werken met oplosmiddelen. De vereniging geeft voorlichting en begeleidt OPS- slachtoffers. Op de website van de vereniging OPS staat ook meer informatie over de Solvent teams. Dit zijn een aantal medisch specialisten in Nederland die kunnen beoordelen of iemand OPS heeft. [www.verenigingops.nl](http://www.verenigingops.nl)
- **Arbeidsomstandigheden in de bouw**  
De website van Vollandis (het kennis- en adviescentrum voor duurzame inzetbaarheid in de bouw en infra) geeft uitgebreide informatie over arbeidsomstandigheden in de bouwnijverheid. Daarnaast staat hier ook nadere informatie over het werken met stoffen, de arbeidsomstandigheden van vloerenleggers en informatie over persoonlijke beschermingsmiddelen. [www.vollandis.nl](http://www.vollandis.nl)
- **Gegaste containers**  
Op de website veilig en gezond werken in transport en logistiek, staat uitgebreide informatie over het veilig openen en uitladen van zeecontainers die mogelijk gevaarlijke gassen bevatten.



## 4. Wet- en regelgeving

De wettelijke voorschriften voor het werken met gevaarlijke stoffen zijn met name vastgelegd in hoofdstuk 4 van zowel het Arbobesluit als de Arbo-regeling. Deze bepalingen zijn aanvullend op de algemene beleidsverplichtingen in de Arbowet (ook wel Arbeidsomstandighedenwet). De belangrijkste verplichtingen in dit kader zijn de algemene zorgplicht (art. 3) en de verplichting tot het uitvoeren van een risico-inventarisatie en -evaluatie.

In Artikel 4.1b van het Arbeidsomstandighedenbesluit is een zorgplicht beschreven om werknemers doeltreffend te beschermen tegen de veiligheids- en gezondheidsrisico's als gevolg van de blootstelling aan gevaarlijke stoffen.

### Arbeidsomstandighedenwet

#### Artikel 3

1. De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het volgende in acht neemt:
  - a. tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd organiseert de werkgever de arbeid zodanig dat daarvan geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de werknemer;
  - b. tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden de gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de werknemer zoveel mogelijk in eerste aanleg bij de bron daarvan voorkomen of beperkt; naar de mate waarin dergelijke gevaren en risico's niet bij de bron kunnen worden voorkomen of beperkt, worden daartoe andere doeltreffende maatregelen getroffen waarbij maatregelen gericht op collectieve bescherming voorrang hebben boven maatregelen gericht op individuele bescherming; slechts indien redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat maatregelen worden getroffen die zijn gericht op individuele bescherming, worden doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen aan de werknemer ter beschikking gesteld;
  - c. de inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethode en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud

worden zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd aan de persoonlijke eigenschappen van werknemers aangepast;

- d. monotone en tempogebonden arbeid wordt, zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd, vermeden dan wel, indien dat niet mogelijk is, beperkt;
  - e. doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen, en doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties;
  - f. elke werknemer moet bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen, waarbij artikel 29, eerste lid, derde zin, van overeenkomstige toepassing is.
2. De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.
  3. Ter uitvoering van het eerste lid draagt de werkgever zorg voor een goede verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen de bij de werkgever werkzame personen, waarbij hij rekening houdt met de bekwaamheden van de werknemers.
  4. De werkgever toetst het arbeidsomstandighedenbeleid regelmatig aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en past de maatregelen aan zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring daartoe aanleiding geeft.

### Arbeidsomstandighedenbesluit

#### Artikel 4.1b. Zorgplicht van de werkgever

1. In alle gevallen waarin werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan gevaarlijke stoffen, zorgt de werkgever voor een doeltreffende bescherming van de gezondheid en veiligheid van de werknemer.
2. Aan het bepaalde in het eerste lid wordt voldaan indien:
  - a. in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de aard, mate en duur van de blootstelling is beoordeeld in overeenstemming met artikel 4.2;

- b. doeltreffende maatregelen zijn getroffen ter voorkoming of beperking van de blootstelling in overeenstemming met de artikelen 4.1c en 4.4 dan wel in overeenstemming met de artikelen 4.17, 4.18 en 4.19;
- c. preventieve maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van ongewilde gebeurtenissen in overeenstemming met artikel 4.6.

#### Artikel 6

1. De werkgever neemt bij het voeren van het arbeidsomstandighedenbeleid de maatregelen die nodig zijn ter voorkoming en beperking van zware ongevallen waarbij gevaarlijke stoffen zijn betrokken en de gevolgen daarvan voor de veiligheid en de gezondheid van de in het bedrijf, de inrichting, of een deel daarvan werkzame werknemers. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot:
  - a. de categorieën van bedrijven, inrichtingen of delen daarvan ten aanzien waarvan de werkgever die maatregelen neemt;
  - b. de gegevens die de werkgever met betrekking tot de bedrijven, inrichtingen of delen daarvan, bedoeld onder a, op schrift stelt of verstrekt aan de toezichthouder of aan de werknemers en de andere deskundige personen, bedoeld in artikel 13, eerste tot en met derde lid, de personen, bedoeld in artikel 14, eerste lid en de arbodienst;
  - c. de maatregelen die de werkgever neemt ten aanzien van de bedrijven, inrichtingen of delen daarvan, bedoeld onder a;
  - d. het tijdstip waarop en de frequentie waarmee wordt voldaan aan de verplichtingen, bedoeld onder b en c;
  - e. een verbod op de exploitatie van het bedrijf, de inrichting of een deel daarvan, indien niet of niet voldoende is voldaan aan een of meer verplichtingen krachtens dit artikel;
  - f. het toezicht op de naleving van het bij of krachtens dit artikel bepaalde.
2. Onze Minister kan een bedrijf of een inrichting of een deel daarvan afzonderlijk aanwijzen ten aanzien waarvan op de werkgever een of meer van de verplichtingen bedoeld in of krachtens het eerste lid rusten indien zich in verband met de aanwezigheid van gevaarlijke stoffen bijzondere gevaren kunnen voordoen voor de veiligheid en de gezondheid van de daarin werkzame werknemers. Bij de aanwijzing wordt bepaald op welk

tijdstip aan de betreffende verplichtingen moet zijn voldaan. De werking van de aanwijzing wordt opgeschort totdat de termijn voor het indienen van een bezwaar- of beroepschrift is verstreken of, indien bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld, op het bezwaar of beroep is beslist.

3. Het niet naleven van de bij of krachtens het eerste lid, tweede volzin, gestelde regels wordt aangemerkt als strafbaar feit voor zover dat bij of krachtens algemene maatregel van bestuur is bepaald.

#### Artikel 16

1. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld in verband met arbeidsomstandigheden van de werknemers.
2. De in het eerste lid bedoelde regels:
  - a. hebben betrekking op de arbozorg en de organisatie van de arbeid, de inrichting van de arbeidsplaatsen, het werken met gevaarlijke stoffen en biologische agentia, de mate van fysieke belasting waaraan werknemers blootstaan, de fysieke factoren die zich op de arbeidsplaats voordoen, de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen en de op de arbeidsplaats te gebruiken veiligheids- en gezondheidssignalering en
  - b. kunnen mede strekken ter uitvoering van de artikelen 3, 4, 5, 8, 9, 13, 14, 14a, 15 en 18.
3. De in het eerste en tweede lid bedoelde regels kunnen inhouden:
  - a. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven arbeid te verrichten of te doen verrichten waaraan bijzondere gevaren voor de veiligheid of de gezondheid zijn verbonden;
  - b. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven arbeid te verrichten of te doen verrichten, indien met betrekking tot die arbeid niet aan de bij of krachtens die maatregel vastgestelde voorwaarden of voorschriften is voldaan;
  - c. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven gevaarlijke stoffen of voorwerpen voorhanden te hebben, waaraan bijzondere gevaren voor de veiligheid of de gezondheid zijn verbonden;
  - d. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven gevaarlijke stoffen of voorwerpen voorhanden te hebben, indien met betrekking tot die stoffen of voorwerpen

niet aan de bij of krachtens die maatregel vastgestelde voorwaarden of voorschriften is voldaan;

- e. een verbod om bepaalde bij die maatregel omschreven arbeid te verrichten of te doen verrichten indien de werknemers niet arbeidsgezondheidskundig zijn onderzocht.

### **Aanvullende informatie**

Arbowet Artikel 6; 16, tweede en derde lid

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0010346/2013-01-01>

Arbobesluit (algemeen) Artikel 4.1 t/m 4.10e

Arbobesluit Artikel 4.11 t/m 4.109

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0008498/2019-01-01>

# Colofon

*Deze arbocatalogus is tot stand gekomen  
in samenwerking tussen werkgeverspartij:*

## **INretail**

Arnhemse Bovenweg 100  
3708 AG Zeist

*en medewerkerspartijen:*

## **AVV**

Veursestraatweg 88-90  
2265 CE Leidschendam

## **De Unie**

Multatulilaan 12  
4103 NM Culemborg

## **CNV Vakmensen**

Tiberdreef 4  
3561 GG Utrecht

*Voor vragen kunt u contact opnemen met:*

## **INretail**

Arnhemse Bovenweg 100  
3708 AG Zeist  
088 973 06 00  
info@inretail.nl  
Contactpersoon: RI&E-coördinator en -adviseur

Ingangsdatum 1 januari 2020

Looptijd 6 jaar

## *Disclaimer*

De inhoud van deze arbocatalogus is met de grootste zorg samengesteld. De samenstellers van deze arbocatalogus zijn in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van onvolledigheid of onjuistheden daarvan noch voor enige schade die het directe of indirecte gevolg is van of in verband staat met het gebruik van de in deze arbocatalogus beschikbare informatie. Wanneer links naar websites van derden worden weergegeven, betekent dit niet dat de op of via deze websites aangeboden producten of diensten door ons worden aanbevolen. De samenstellers aanvaarden geen aansprakelijkheid en geen enkele verantwoordelijkheid voor de inhoud, het gebruik of de beschikbaarheid van websites waarnaar wordt verwezen of die verwijzen naar deze arbocatalogus. Het gebruik van dergelijke links is voor eigen risico. De informatie op dergelijke websites is door de samenstellers niet nader beoordeeld op volledigheid, actualiteit, juistheid, redelijkheid.