

## 5. KAM



Als Serviceadviseur kom je in aanraking met de zorg voor kwaliteit, arbeidsomstandigheden (kortweg Arbo) en milieu: het zogenaamde KAM-systeem. Het wordt ook wel het KAM-zorgsysteem of KAM-managementsysteem genoemd.

Een KAM-systeem bestaat uit handboeken en publicaties, waarin procedures en richtlijnen zijn vastgelegd voor de werkprocessen. De werkgever eist van je dat je je aan de regels houdt die hierin opgenomen zijn. De klant eist kwaliteit en de overheid eist dat de werkgever en zijn werknemers zich aan de regels van de Arbowet en de Milieuwet houden. Jij behoort deze regels van je werkgever aangereikt te krijgen of van de hiervoor verantwoordelijke persoon. Het is jouw verantwoordelijkheid dat je er kennis van neemt en dat je de instructies opvolgt en dat je werkt volgens de voorgescreven procedures.



KAM systeem als onderdeel van de organisatie

### 5.1 KAM-systeem

Het KAM-systeem is een verzamelnaam voor zorgsystemen op het gebied van kwaliteit, arbo en milieu. Voorbeelden zijn:

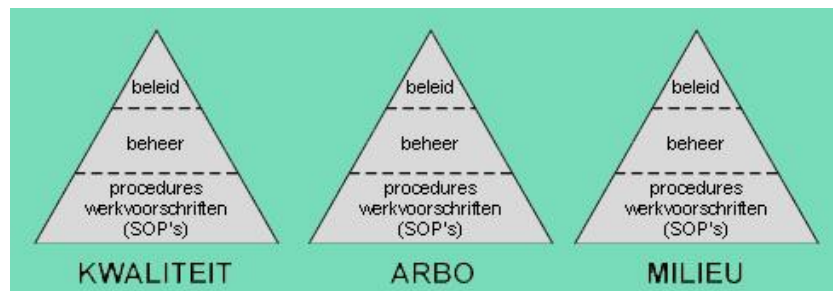
- Kwaliteitssysteem ISO serie 9000, 9001, 9002, 9003 en 9004;
- Milieuzorgsysteem ISO 14001;
- Arbozorgsysteem de NPR 5001;
- Arbo-managementsysteem OHSAS 18001.

Je kunt ze afzonderlijk invoeren maar ook als een geheel. Veel onderdelen van de verschillende systemen overlappen elkaar. Het is daarom efficiënter de zorgsystemen van kwaliteit, arbo en milieu in één KAM-systeem samen te voegen.

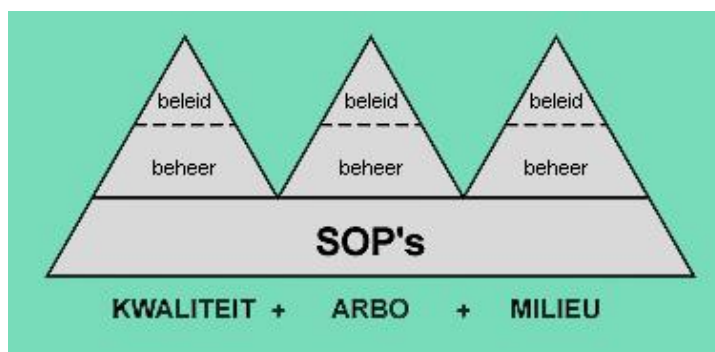
SOP  
Standard Operating Procedures

In zorgsystemen spelen beleid, beheer en uitvoering een rol. Beleid vormt de basis voor het zorgsysteem. De uitvoering wordt nader uitgewerkt in werkprocedures en werkvoorschriften, in het kwaliteitsjargon vaak **SOP's** genoemd, wat staat voor **Standard Operating Procedures**. De structuur van een zorgsysteem kan als een piramide worden weergegeven. Als er sprake is van meer zorgsystemen dan is dit te visualiseren als meer piramides naast elkaar.

afzonderlijke KAM-systemen



geïntegreerde KAM-systemen



aansprakelijkheid

### KAM-systeem: Doel

Algemeen geldt het aspect van **aansprakelijkheid**. De aansprakelijkheid hoeft niet alleen vanuit de hoek van de afnemers van producten (goederen en diensten) te komen. Ook externe partijen kunnen de ondernemer aansprakelijk stellen, zelfs zijn werknemers kunnen dat. Aansprakelijkheid door afnemers betreft meestal de kwaliteit van de geleverde producten: de zogenaamde productaansprakelijkheid.

Werknemers kunnen hun werkgever aansprakelijk stellen voor overtredingen van de Arbeidsomstandighedenwet.

En externe partijen kunnen de ondernemer aansprakelijk stellen wanneer hij hen milieuschade berokkent.

Veel organisaties gebruiken een integraal KAM-systeem voor:

- het beheersen van werkprocessen;
- het voorkomen van stagnatie en uitval;
- het beheersen van kosten en risico's;
- het in één keer goed uitvoeren van diverse activiteiten.

schadeclaims

Een goed KAM-zorgsysteem kan veel narigheid voorkomen. Om de mogelijkheid tot **schadeclaims** met betrekking tot de aansprakelijkheid te beperken, is het voor autobedrijven zinvol de KAM-zorg ten aanzien van de gehele geleverde prestatie te verbeteren en op peil te houden. Hoewel een goed KAM-zorgsysteem geen garantie biedt dat er nooit een schadeclaim ingediend zal worden, zorgt het er wel voor dat:

- het aantal claims beperkt blijft;
- de ernst van de schade gemiddeld geringer zal zijn;
- in geval van een proces de verdediging gemakkelijker zal zijn;
- eventuele schade tegen redelijke premies verzekerd kan worden.



## 5.2 KAM-documentatie

Als beheerssystematiek wordt meestal gekozen voor de ISO 9000-structuur: de handboeken voor kwaliteitszorg. In deze paragraaf gaan we hiervan uit. Andere normen die een rol kunnen spelen bij de opzet van een KAM-systeem zijn: ISO-14000 (milieuzorg), NPR 5001 of OHSAS 18001 (Arbozorg) en/of andere relevante normen.

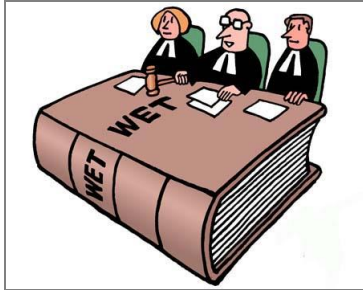
Het functioneren van het (kwaliteits-)systeem is doorgaans in drie soorten (kwaliteits-)handboeken vastgelegd:

- het handboek (kwaliteits-)borging;
- het procedurehandboek;
- het werkinstructiehandboek.

## Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek is het document waarin het kwaliteitsbeleid is vastgelegd en waarin het kwaliteitssysteem van een organisatie is beschreven.

wetboek bedrijf



handhaving...

## Handboek (kwaliteits-)borging

Het handboek (kwaliteits-)borging is nodig om de beleidsrichtlijnen ten aanzien van de (kwaliteits-)borging vast te leggen. Daarom bevat dit handboek een directieverklaring, waarin duidelijk gemaakt wordt hoe de directie van de onderneming denkt en handelt ten aanzien van de (kwaliteits-)borging.

Het handboek (kwaliteits-)borging kan door alle functionarissen geraadpleegd worden. Het boek kan opgevat worden als een **wetboek** voor het **bedrijf**, waarin regels vastgelegd zijn voor de onderlinge samenwerking van de verschillende afdelingen en hun functionarissen. Daarmee beoogt het boek te zijn:

- een middel ter bevordering van de continuïteit in de werkwijzen en procedures ondanks veranderingen in personeelsbezetting;
- een standaard waarmee het dagelijks handelen vergeleken kan worden;
- een basis voor het nemen van beslissingen in de toekomst.

## Procedurehandboek

geheim receptenboek

De in het handboek kwaliteitsborging genoemde procedures kunnen in uitgewerkte vorm in een procedurehandboek opgenomen worden. Omdat in de uitgewerkte procedures de specifieke manier van werken binnen de onderneming opgenomen is, is dit niet voor iedereen toegankelijk; men noemt het wel het **geheime receptenboek**.

In principe mag iedere functionaris van de onderneming een procedure inzien of wijziging in een procedure voorstellen. Pas wanneer de voorgestelde wijziging in de procedure door iedere functionaris geaccepteerd wordt, kan deze ingevoerd worden en vervalt de oude procedure.



## Werkinstructiehandboek

De werkinstructies gaan over onderwerpen die van directe invloed zijn op de geleverde dienst en het geleverde voertuig. Deze onderwerpen zijn onder andere:

- checklists;
- controle van het materiaal en de uitrusting;
- diverse algemene werkinstructies, APK-en, veiligheid, gebruik van test- en meetmiddelen;
- gebruik van inspectieformulieren;
- speciale eisen.

De hiervoor benodigde documenten en procedures zijn in het werkinstructiehandboek vastgelegd.

### 5.3 Kwaliteit

“Kwaliteit is niet het voorrecht van industrieproducten. Alles heeft kwaliteit. Als het zijn kwaliteit verliest, verliest het zijn betekenis. Kwaliteit wint altijd”.

Kwaliteitszorg is dan ook de basis voor het succes en de continuïteit van een onderneming. Daarom moet het altijd hoog op de agenda staan, en moeten alle medewerkers van hoog tot laag steeds het belang ervan inzien.

Kwaliteitszorg richt zich vooral op de relatie leverancier/afnemer. Het is natuurlijk een kwestie van vrije wil en vooral ook van de aan- of afwezigheid van draagvlak binnen de organisatie. Die vrijblijvendheid is uiteraard niet aan de orde als het om Arbo- en Milieuzorg gaat. Wettelijke voorschriften en het toekennen van vergunningen zijn duidelijk en laten het bedrijfsleven weinig speelruimte.

Kwaliteit komt overal in voor: het beleid, de organisatie, de administratie, het personeel, de productie, de producten, de presentatie en noem maar op. Met andere woorden: kwaliteit is een integraal gebeuren, vandaar dat men ook wel van integrale of totale kwaliteitszorg spreekt. Maar als we het over kwaliteit hebben, wat bedoelen we dan eigenlijk?

de kwaliteit van auto's is in de loop van de jaren toegenomen

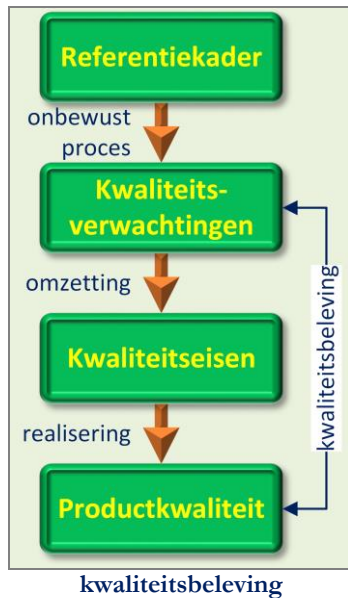


elementen van kwaliteit

#### Wat is kwaliteit?

**Kwaliteitsbeleving** is heel subjectief. Wat de een belangrijk vindt, is voor de ander niet van belang. Hetzelfde product wordt door een bepaalde consument als uitstekend ervaren, terwijl een ander het volstrekt waardeloos vindt. Ook de prijs-/prestatieverhouding zegt niet alles. Kwaliteit is geen eenduidig begrip. Praten over kwaliteit gaat dan ook nergens over zolang je het begrip kwaliteit geen handen en voeten hebt gegeven. Er zijn diverse soorten van definities. In deze module hanteren we de ISO 9000:2000 norm.

**Kwaliteit is het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product (goed en/of dienst) dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelf sprekende behoeften en wensen van opdrachtgevers.**



### Kwaliteitsbeleving

De kwaliteitsbeleving (**kwaliteitsverwachting** en **kwaliteitservaring**) van de klant is niet beperkt tot het af te nemen product (goed of dienst). Het is een combinatie van:

- de kwaliteit van het artikel als geheel (factoren: veiligheid, bruikbaarheid, levensduur, betrouwbaarheid en dergelijke);
- de kwaliteit van de componenten en onderdelen van het artikel;
- de kwaliteit van de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden;
- de kwaliteit van de verkoop van het product (presentatie, demonstratie, instructie, advies, garanties van/over het af te nemen product);
- de kwaliteit van de levertijd en leveringsbetrouwbaarheid;
- de kwaliteit in de omgang met de klant, die voor alle functionarissen van alle afdelingen geldt;
- de kwaliteit van de presentatie van het gehele bedrijf (uiterlijk bedrijf, functionarissen, producten, productiemiddelen);
- de kwaliteit van de organisatie (planning en dergelijke).



**kwaliteitsbeleving: beide doen het...**

kwaliteitsniveau

### Kwaliteitseisen

Van deze totale kwaliteit wordt de uiteindelijke kwaliteit bepaald door het element dat de minste kwaliteitservaring bij de klant opwekt. Met andere woorden: de zwakste schakel bepaalt de sterkte van de ketting. Wanneer we van onze klanten de behoeften bevredigen en wensen van onze - niet meer, maar zeker niet minder - hebben we (ook) aan hun kwaliteitseisen voldaan. Er is dan sprake van een zeker **kwaliteitsniveau**.



**zwakste schakel bepaalt sterkte ketting (kwaliteitsniveau)**

Een te veel aan kwaliteit zal in het algemeen leiden tot extra kosten en veelal ongunstigere concurrentiepositie, zonder dat de klant daar iets aan heeft. Een te weinig aan kwaliteit betekent dat de klant in het gebruik van het product op de korte of langere duur tekort schiet, wat aanleiding zal geven tot extra kosten om het tekort te corrigeren. Het zal resulteren in ontevredenheid over het geleverde en dus over ons als leverancier, wat in het ergste geval tot klantenverloop zal leiden.

### Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg is het geheel aan maatregelen, voorzieningen en toepassingen ter realisering van de verlangde of verwachte kwaliteit van een product. Dat geldt van inkoop, productie, verkoop tot en met nazorg:

dus vanaf het begin tot aan het einde, ‘**van koop tot sloop**’. Dit heet totale of integrale kwaliteitszorg. Kwaliteitszorg is een onderdeel van het bedrijfsbeleid.

kwaliteitszorg: van koop tot sloop...



kwaliteitssysteem: hoe organiseren we het?



### Kwaliteitssysteem

Om de verlangde kwaliteit waar te kunnen maken, is een systematische aanpak nodig. Van een bedrijf dat op een systematische manier invulling geeft aan kwaliteit, kan worden gezegd dat hij in het bezit is van een ‘kwaliteitssysteem’, ook wel ‘kwaliteitszorgsysteem’ genoemd.

Het kwaliteitssysteem is dan ook de verzameling van componenten die nodig is om aan de kwaliteitseisen van onze consumenten te voldoen. Ook toeleveranciers (o.a. auto-importeurs en autofabrikanten) stellen hun eisen aan autodealers van het hebben en uitvoeren van een goed kwaliteitssysteem. Componenten uit het kwaliteitssysteem waarmee je als te maken kunt krijgen zijn:

- procesbeheersing;
- keuring en beproeving;
- keurings-, meet- en beproevingsmiddelen;
- keurings- en beproevingsstadium;
- corrigerende maatregelen;
- kwaliteitsregistratie;
- opleiding.

Het functioneren van het kwaliteitssysteem is doorgaans in de drie soorten kwaliteitshandboeken vastgelegd namelijk het handboek kwaliteitsborging, het procedurehandboek en het werkinstructiehandboek.

hoe doen we het?

### Kwaliteitsbeheersing

Kwaliteitsbeheersing is de exploitatie dat voortvloeit uit het kwaliteitssysteem waarmee de kwaliteitseisen van onze klanten verwezenlijkt worden. Elementen van de kwaliteitsbeheersing zijn onder andere:

- verantwoordelijkheid van de leiding voor de kwaliteit binnen de organisatie;
- ethische normen;
- personeelsbeleid;
- uitvoering van de opdrachten (werkprocessen, kwaliteitsbewaking, klachtenregeling, enzovoort);
- het monitoren (= het volgen van het kwaliteitsresultaat).

hoe maken we het zichtbaar/aantoonbaar?

### Kwaliteitsborging

Kwaliteitsborging betekent dat we kunnen aantonen dat het kwaliteitsstelsel werkt. Hieraan kan de opdrachtgever (klant) zien of de onderneming de totale kwaliteit kan bieden die hij van een product eist of verwacht. Het is een bepaalde zekerheid die we opdrachtgevers kunnen bieden. Als concreet bewijsmateriaal kunnen we daarvoor de opdrachtgever het handboek kwaliteitsborging laten inzien en, als we gecertificeerd zijn, het kwaliteitscertificaat.

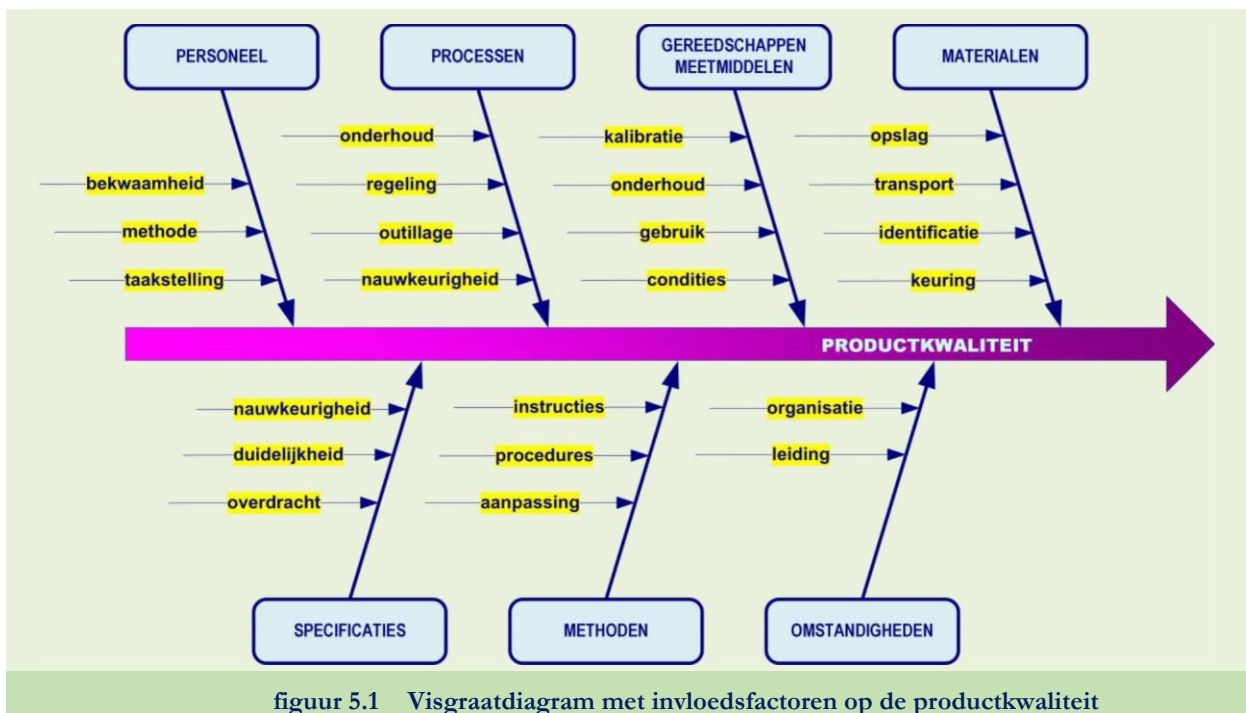


### 5.4 Kwaliteitszorg bij het productieproces

De kwaliteitszorg bij het productieproces kent verschillende stadia, nl.:

- het kennen van de factoren die de kwaliteitszorg bij het productieproces beïnvloeden;
- het voorkomen van tekortkomingen;
- ontstane tekortkomingen opsporen, analyseren en oplossen.

De bijdrage aan de kwaliteitszorg bij het productieproces zit hem voor de Serviceadviseur met name in de indirecte werkzaamheden, zoals werkvoorbereiding (planning, werkorders opmaken), nawerk (facturering, toelichting). Ook het opheffen van tekortkomingen die klanten melden hoort tot zijn taak.



figuur 5.1 Visgraatdiagram met invloedsfactoren op de productkwaliteit

visgraatdiagram

### Kwaliteitsfactoren bij het productieproces

Kwaliteitszorg bij het productieproces is gericht op de beheersing van de productiekwaliteit, dus op alle factoren die van invloed zijn op de kwaliteit van de producten (goederen en diensten). In figuur 5.1 zijn in het zogenoemde **visgraatdiagram** zeven categorieën te zien die invloed hebben op de productkwaliteit en de factoren die deze categorieën beïnvloeden. De factoren staan niet los van elkaar. De benodigde activiteiten en technieken daarvoor moeten op elkaar afgestemd zijn. Dit kan door middel van procedures en instructies, die samen het kwaliteitssysteem bij het productieproces vormen.

## 5.5 Het voorkomen van tekortkomingen

Tekortkomingen kunnen in hoofdgroepen worden ingedeeld, namelijk:

- het productieproces;
- de keurings-, meet- en beproevingsmiddelen die toegepast worden;
- de onderdelen die verwerkt worden;
- de interne kwaliteitsaudits (controles);
- de opleiding van het personeel.

### Productieproces

Als alle factoren, die het productieproces beïnvloeden, juist beheerst worden, zullen er geen tekortkomingen ontstaan. Theoretisch is dat juist, maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Goede werkinstructies, middelen en procedures en een juist en consequent gebruik ervan, dragen ertoe bij dat fouten beperkt worden. De meeste tekortkomingen die desondanks tijdens het productieproces ontstaan, worden bij tussentijdse controles en eindcontroles ontdekt en hersteld voordat het product aan de klant overgedragen wordt. Deze herstelde tekortkomingen moeten bij de verantwoordelijke manager gemeld worden, die ervoor moet zorgen dat herhalingsfouten vermeden worden.

### Keurings-, meet- en beproevingsmiddelen

Uitvoerende functionarissen moeten over voldoende keurings-, meet- en beproevingsmiddelen beschikken, waarmee bij de productie het vereiste kwaliteitsniveau te behalen is. Ter voorkoming van tekortkomingen moeten deze middelen periodiek onderhouden, gekalibreerd en afgesteld worden.



productieproces



keurings-, meet- en beproevingsmiddelen

## Onderdelen

Een goede behandeling, opslag, verpakking en aflevering voorkomt/beperkt tekortkomingen aan onderdelen.

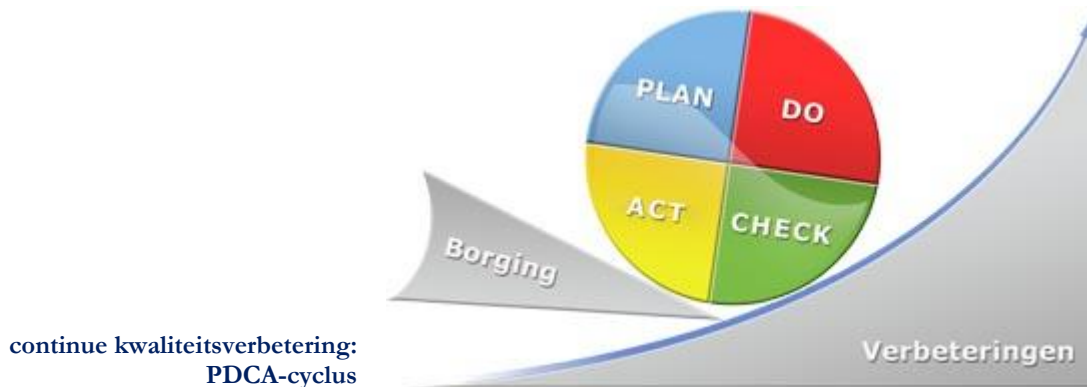
## Interne kwaliteitsaudits<sup>20</sup>

### PDCA-cyclus

Er zullen systematisch en volgens vastgelegde procedures kwaliteitsaudits uitgevoerd moeten worden op alle onderdelen van het kwaliteitssysteem, om na te gaan of het naar behoren functioneert. In veel gevallen zal dit door de afdelingsmanager gebeuren.

De resultaten van de audits moeten gerapporteerd worden. Bij afwijkingen wordt er een plan opgesteld dat tot de gewenste verbetering moet leiden. Dit plan moet voor de invoering door de directie goedgekeurd zijn.

In figuur 5.2 zie je hoe een Audit volgens een systematische procedure (**PDCA-cyclus**<sup>21</sup>) verloopt.



## Opleiding

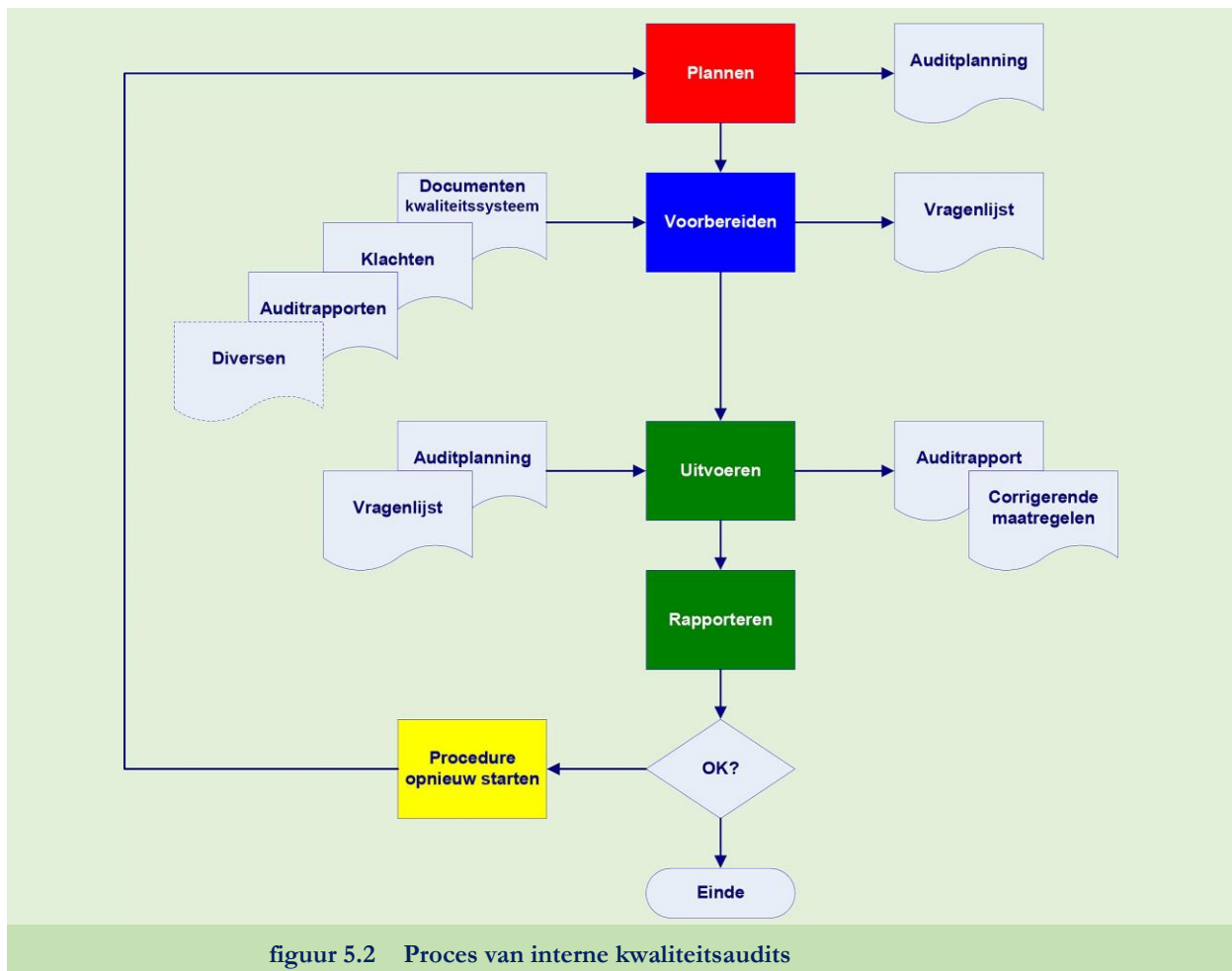
Tekortkomingen kunnen voorkomen/beperkt worden door vakbekwaam personeel dat goed opgeleid, getraind en geïnstrueerd is. Bij hiaten wordt er een opleidings-/instructieplan opgesteld.

## 5.6 Ontstane tekortkomingen opsporen, analyseren en oplossen

De kunst van het kwaliteitsbeleid is om fouten te voorkomen, maar als fouten voorkomen, is het de kunst ze op te sporen, te analyseren, oplossingen bedenken, de beste oplossing uit te voeren en het effect ervan te controleren of meten (zogenoemde feed back). In het hoofdstuk 'Klantrelatiebeheer' is dit onderwerp nader uitgewerkt.

<sup>20</sup> **Audit** – Dit is een onafhankelijke beoordelfunctie om de activiteiten en de resultaten van een organisatie te onderzoeken en te evalueren. Behalve dat er met apparatuur gecontroleerd kan worden, kan dat ook aan de hand van formulieren invullen waarop de resultaten genoteerd worden.

<sup>21</sup> **PDCA-cyclus** – De PDCA-cyclus of wel de **kwaliteitscirkel van Deming** is een creatief hulpmiddel voor kwaliteitsmanagement en probleemoplossing ontwikkeld door William Edwards Deming. De cirkel beschrijft vier activiteiten die op alle verbeteringen in organisaties van toepassing zijn. De vier activiteiten zorgen voor een betere kwaliteit. Het cyclische karakter garandeert dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is. De indeling komt voort uit het wetenschappelijke proces. De vier activiteiten in de kwaliteitscirkel van Deming zijn: 1) **PLAN** : Kijk naar huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast. 2) **DO** : Voer de geplande verbetering uit in een gecontroleerde proefopstelling. 3) **CHECK** : Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen. 4) **ACT** : Bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten bij **CHECK**.



Arboretgeving: de vier delen van hoofdlijnen tot concreet

## 5.7 Arbozorgsysteem

Het arbozorgsysteem behoort, net als het kwaliteitszorgsysteem, in het functioneren van de onderneming geïntegreerd te zijn. De Arbowet verplicht werkgevers op een gestructureerde wijze aandacht te besteden aan de arbeidsomstandigheden binnen het bedrijf (Arbo management). Dat betekent dat zij een samenhangend beleid moeten voeren dat gericht is op de veiligheid, gezondheid en welzijn van hun werknemers. De Arbowet kent geen verplichting tot het hebben van een managementsysteem. De Arbowet bevat wél een aantal verplichtingen die deel kunnen uitmaken van een managementsysteem, zoals het maken van een RI&E, het opstellen van een plan van aanpak en het verstrekken van voorlichting en onderricht. Daarbij moet een werkgever geregeld toetsen of het beleid en de maatregelen het juiste effect hebben of dat er misschien aanpassingen nodig zijn.

arbomanagementsysteem

Een **arbomanagementsysteem** is nodig voor gezondheidsbevordering, bevorderen duurzame inzetbaarheid, tegengaan gezondheidsrisico's en beperkingen, voorkomen bedrijfsongevallen, terugdringen van verzuim en terugdringen arbeidsongeschiktheid.

Van de Arbowet zijn alleen de onderdelen beschreven die voor de Serviceadviseur van belang zijn. Eerst een stukje wetgeving, daarna de praktische toepassingen eventueel aangevuld met wetenswaardigheden.

## 5.8 Arbowet

De Arbowetgeving bestaat uit drie delen. Het bedrijfsleven is verplicht de Arbowetgeving uit te werken in Arbocatalogi.

1. de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet);
  2. het Arbeidsomstandighedenbesluit (Arbobesluit);
  3. de Arbeidsomstandighedenregeling (Arboregeling);
- de Arbocatalogi

**Arbowet** De **Arbowet** geeft de rechten en plichten aan van zowel werkgever als werknemer op het gebied van arbeidsomstandigheden. De Arbowet geldt overal waar arbeid wordt verricht. Niet alleen bij bedrijven, maar ook bij verenigingen of stichtingen. De complete Arbowet staat op <http://wetten.overheid.nl/BWBR0010346>

**Arbobesluit** In het **Arbobesluit** staan concrete regels, ingedeeld naar onderwerp. De voorschriften zijn algemeen geformuleerd. Zij geven aan welk resultaat de arbozorg moet hebben, maar leggen niet dwingend op hoe dat resultaat bereikt moet worden. Het complete Arbobesluit staat op: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0008498>.

**Arboregeling** In de **Arboregeling** staat de uitwerking van sommige onderdelen uit het Arbeidsomstandighedenbesluit, zoals risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), beeldschermarbeid en veiligheids- en gezondheidssignalering. De complete Arboregeling staat op: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0008587>.



we moeten ons houden aan de regels van het Arbobesluit

### Doelvoorschriften

De doelvoorschriften geven aan welk niveau van bescherming bedrijven moeten bieden aan werknemers, zodat ze veilig en gezond kunnen werken. De overheid bepaalt wat de doelvoorschriften zijn en legt ze vast in de wet- en regelgeving. Voor specifieke gevaren zijn dit eenduidige, concrete voorschriften, zoals gezondheidkundige of veiligheidkundige (grens)waarden. Voor het arbobeleid zijn de voorschriften minder concreet. Werkgevers en werknemers bepalen zelf hoe ze deze normen bereiken. Zo geeft de Arbowet wel eisen aan het maximale geluid op de werkplek, maar bepaalt het bedrijf zelf hoe ze dit bereiken.

### Arbocatalogus<sup>22</sup>

In de arbocatalogus van een bedrijf zijn de wetten en regels van de Arbowet uitgewerkt in voor het bedrijf geldende maatregelen. De overheid stelt weliswaar de doelvoorschriften vast, maar werkgevers en werkne-

<sup>22</sup> **Arbobeleidsregels** – Voordat de Arbocatalogus een feit was, golden de Arbobeleidsregels. Op 1 januari 2011 zijn de beleidsregels ingetrokken. De Arbowet bevat nu drie niveaus i.p.v. vier. Van een aantal beleidsregels zijn de normen in de nieuwe regelgeving opgenomen, zoals het werken met gevaarlijke stoffen en arbeid door zwangeren. Door deze nieuwe wet hebben de sociale partners meer verantwoordelijkheid gekregen, waardoor maatwerk mogelijk is. In veel sectoren hebben werkgevers en werknemers de afgelopen jaren in arbocatalogi afspraken gemaakt over de manier waarop ze kunnen voldoen aan de normen uit de Arbowet.



Arbocatalogus

mers kunnen zelf afspraken maken hoe zij optimale veiligheid, gezondheid en welzijn in de arbeidssituatie willen bereiken. Deze afspraken en oplossingen vormen de arbocatalogus.

Voor de motorvoertuigen- en tweewielerbranche is de arbocatalogus ingedeeld naar de sectoren: Personenautobedrijf, Bedrijfsautobedrijf, Mobiele recreatie- en aanhangwagenbedrijf, Tankstation, Autowasbedrijf, Motorenrevisie, Takel & Berging. De vakbonden FNV Bondgenoten, CNV Vakmensen en De Unie en de werkgeversorganisatie BOVAG hebben hieraan hun medewerking verleend, zie

<http://mobiliteit.arbocatalogus.net/#>.

Voor de carrosseriebranche is de arbocatalogus ingedeeld naar de sectoren: Carrosseriebouw, Schadeherstel en Specialisten (zoals autopoetsen, bekleden, restauratie). De vakbonden FNV Bondgenoten, CNV Bedrijvenbond en De Unie en de werkgeversorganisatie FOCWA hebben hieraan hun medewerking verleend, zie [www.arbocatalogus-carrosseriebranche.nl/](http://www.arbocatalogus-carrosseriebranche.nl/).

De **Inspectie SZW**<sup>23</sup> zal bij handhaving deze arbocatalogus als referentiepunt hanteren.

#### Inspectie SZW

Arbeidsomstandigheden kunnen ook op andere plekken geregeld zijn dan in de Arbowet. Zo zijn er voor werknemers met een CAO vaak specifieke afspraken gemaakt voor hun branche, bijvoorbeeld over werktijden en ziekteregelingen. Afspraken per branche en sector vormen de basis voor de arbocatalogi.

#### Verplichtingen werkgever en werknemer

In de Arbowetgeving zijn verplichtingen opgenomen waar werkgevers zich aan moet houden. Niet alleen werkgevers hebben verplichtingen, ook werknemers moeten zich aan een aantal regels houden. Meer hierover staat in het informatiekader.



## ARBO-verplichtingen

#### Verplichtingen werkgever

- De werkgever moet zo goed mogelijk zorgen voor de arbeidsomstandigheden, rekening houdend met de stand van wetenschap en professionele dienstverlening, voor zover redelijkerwijs mogelijk. De werkgever heeft tevens een **zorgplicht** voor de werknemers.
- De werkgever is verplicht de problemen bij de bron aan te pakken en verstrekt alleen persoonlijke beschermingsmiddelen als andere maatregelen niet haalbaar zijn.
- De werkgever is verplicht duidelijk aan te geven wie welke taken en bevoegdheden heeft bij de uitvoering van het Arbobeleid.
- De werkgever moet regelmatig, en in elk geval minimaal één keer per jaar, het Arbobeleid toetsen aan ervaringen en zo nodig maatregelen nemen.

<sup>23</sup> **Inspectie SZW** – De Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) in Nederland is op 1 januari 2012 ontstaan door samenvoeging van de Arbeidsinspectie, de Inspectie Werk en Inkomen en de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst.

- De werkgever heeft de verplichting om Arbobeleid te voeren over ziekte-verzuim, gericht op het voorkomen en begeleiden van zieken.
- De werkgever moet beleid hebben ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie en geweld.
- De werkgever moet een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) maken die in een Plan van Aanpak wordt uitgewerkt. In de RI&E moet genoemd worden welke maatregelen op welke termijn genomen zullen worden. Jaarlijks moet een voortgangsrapportage worden gemaakt, die met de Ondernemingsraad (OR), Personeelsvertegenwoordiging (PVT) of belanghebbende werknemers wordt besproken. Tevens moet de actualiteit van de RI&E geëvalueerd te worden. Een gecertificeerde Arbodienst moet de RI&E toetsen.
- Wanneer er met grote hoeveelheden gevaarlijke stoffen wordt gewerkt of er anderszins risico's zijn van zware ongevallen, gelden aanvullende verplichtingen voor de RI&E en voor registratie. Dit geldt vooral voor de proces-industrie.
- De werkgever is verplicht om goede voorlichting en goed onderricht te geven over risico's op het werk, de te nemen voorzorgsmaatregelen en de organisatie van de arbozorg. Bij het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen moet de werkgever informeren over het doel en de werking van deze middelen. De werkgever heeft de taak toe te zien op de naleving van het juist gebruiken van Pbm's en de naleving van de door de werkgever opgestelde Arboregels in het bedrijf.
- De werkgever moet ongevallen die leiden tot ernstig letsel en ziekenhuisopname direct melden bij de Arbeidsinspectie.
- De werkgever moet gevaar voor derden voorkomen, zoals bezoekers en omwonenden.
- De werkgever moet overleggen en samenwerken met de OR, PVT of belanghebbende werknemers over de uitvoering van het Arbobeleid.
- Als de werkgever regelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden wil uitvaardigen, wijzigen en intrekken moet hij daarover overleggen met de OR of PVT en tijdig instemming aan hen vragen.
- De werkgever is verplicht om werkoverleg over arbeidsomstandigheden te organiseren.
- De werkgever is verplicht een gecertificeerde Arbodienst in te schakelen voor tenminste een basispakket aan taken.
- De werkgever is verplicht om de werknemers een periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek aan te bieden.
- De werkgever is verplicht om zorg te dragen voor voldoende bedrijfshulpverlening en ontruimingsmogelijkheden bij calamiteiten.
- Het is de werkgever verboden om kosten die verbonden zijn aan uitvoering en naleving van de Arbowet ten laste van de werknemers te brengen. De werkgever mag geen eigen bijdrage heffen voor het gebruik van (comfortabelere) Pbm's en het onderhouden van Pbm's en bedrijfskleding.

#### **Plichten werknemers**

- Arbeidsmiddelen en gevaarlijke stoffen op een juiste wijze gebruiken.
- Op arbeidsmiddelen aangebrachte beveiligingen niet veranderen en niet weghalen en deze beveiligingen op de juiste wijze gebruiken.
- Door de werkgever beschikbaar gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen op een juiste manier gebruiken en op de daarvoor bestemde plaats opbergen.
- Meewerken aan de voor werknemers georganiseerde instructie ('onderricht').

- De werkgever inlichten over opgemerkte gevaren voor de veiligheid en gezondheid in het bedrijf.
- De werkgever en andere deskundige personen (preventiemedewerker, bhv'er, arbodienstverlener) indien nodig bijstaan bij de uitvoering van hun verplichtingen.



er gelden aanvullende verplichtingen bij de verwerking van grote hoeveelheden gevaarlijke stoffen...



de werkgever is verplicht om werkoverleg over arbeidsomstandigheden te organiseren...

#### Handhaving Arbowet

De Inspectie SZW (ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid) heeft vorig jaar zeven equipmentimporteurs gedwongen de handel in onveilige hefbruggen te staken.



#### Handhaving Arbowet en Arboregelgeving

De Inspectie SZW controleert op de handhaving van de Arbowet en Arboregelgeving. Als werkgevers of werknemers zich niet aan bepaalde arbeidswetten houden, kunnen zij een boete krijgen. Een boete wordt gegeven bij ernstige overtredingen of wanneer de overtreder geen juiste maatregelen neemt. Ook werknemers hebben hun wettelijke verantwoordelijkheden. Als werknemers zich niet houden aan de regels die voor hen in de Arbowet staan, kunnen ook zij een boete krijgen. Voorbeelden van ernstige overtredingen zijn:

- toezicht op het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen ontbreekt;
- werknemers werken met machines terwijl ze niet vakbekwaam zijn;
- kinderen onder de 16 jaar moeten langer werken dan wettelijk is toegestaan;
- een verplichte melding aan de Inspectie SZW is nagelaten, bijvoorbeeld over een arbeidsongeval dat heeft plaatsgevonden of over een voorgenomen asbestsloop.

#### aansprakelijkheid

Werkgevers zijn primair verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden in de onderneming. Als een werknemer een ongeval krijgt, kan dat onder **aansprakelijkheid** van de werkgever vallen. Dit geldt ook als er gewerkt wordt met uitzendkrachten.

#### 5.9 Arbozorg

Arbozorg is de zorg van werkgevers voor de arbeidsomstandigheden in hun organisatie. Iedere werkgever is verplicht om een goed arbobeleid voor optimale arbeidsomstandigheden te voeren. Een verplicht onder-

deel daarin is het opstellen van een risico-inventarisatie en -evaluatie. En ook het vaststellen van een plan van aanpak bij gezondheidsrisico's binnen het bedrijf. Daarbij is de werkgever verplicht om zijn werknemers goed voor te lichten over de risico's.

arbodienst  
arbodeskundige  
bedrijfsarts

Voor ondersteuning bij het arbobeleid hebben werkgevers de vrijheid om te kiezen uit een **arbodienst**<sup>24</sup> of een **arbodeskundige**<sup>25</sup>. Er moet altijd een contract met een gecertificeerd **bedrijfsarts**<sup>26</sup> worden afgesloten.



RI&E

### Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Elke werkgever is verplicht om een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) te maken. Hierin staat welke risico's het werk met zich meebrengt voor de werknemers. Naast de risico's legt de werkgever in de RI&E vast welke maatregelen hij neemt om de risico's zo klein mogelijk te maken. Deze maatregelen staan in een **Plan van Aanpak**<sup>27</sup>, almede de verbeteringen die als eerste doorgevoerd gaan worden, wanneer ze afgerond moeten zijn en wie voor de uitvoering verantwoordelijk is.

Als de arbeidsomstandigheden in het bedrijf veranderen, moet ook de RI&E worden aangepast. Zo blijft de RI&E altijd actueel. De ondernemingsraad moet hiermee instemmen.

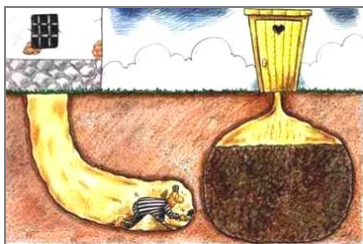
Het soort werk dat je moet doen, bepaalt voor een groot deel of je aan kleine of grote risico's blootstaat: de apparatuur die je gebruikt, de stof-

<sup>24</sup> **Arbodienst** – Een arbodienst helpt werkgevers bij het opstellen en uitvoeren van een arbeidsomstandigheden- en verzuimbeleid. De wettelijke arboverplichtingen vereisen een specifieke deskundigheid waar de werkgever meestal niet over beschikt. Een arbodienst adviseert daarom en neemt taken van de werkgever over op het gebied van arbeidsomstandigheden, verzuimbegeleiding, re-integratiebegeleiding en Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

<sup>25</sup> **Arbodeskundige** – Een bedrijf moet zich in elk geval laten bijstaan door een arbodeskundige. Dit kan een bedrijfsarts, arbeidshygiënist, veiligheidskundige of arbeids- en organisatiedeskundige zijn. Bedrijven kunnen zelf beslissen of ze de deskundigheid inhuren via een arbodienst (vangnetregeling) of zelf organiseren (maatwerkregeling). Een bedrijf heeft een gecertificeerde arbodeskundige nodig voor verzuimbegeleiding, het arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO of PMO) en functiegerichte aanstellingskeuringen.

<sup>26</sup> **Bedrijfsarts** – De belangrijkste taak van de bedrijfsarts is, dat hij met gezag kan bepalen of er een ziekte is die verklaart waarom een werknemer zijn arbeidsovereenkomst niet nakomt. Een bedrijfsarts zorgt daarnaast voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van zowel de werkende mens als de organisatie. Bij voorkeur werkt een bedrijfsarts preventief (gezondheidsschade voorkomen of beperken) door middel van organisatieadvies op gebied van werken aan gezondheid. Veelal is dit niet afdoende, en is het ook zaak om geleden gezondheidsschade te beperken. Een bedrijfsarts houdt zich bezig met onder andere ziekteverzuim, verricht (preventieve) keuringen (waaronder aanstellingskeuringen), en geeft (organisatie-)adviezen aan werkgevers en werknemers.

<sup>27</sup> **Plan van Aanpak** – In het Plan van Aanpak is beschreven welke maatregelen genomen zullen worden om de geïnventariseerde risico's aan te pakken, binnen welke termijn deze maatregelen uitgevoerd worden en wie binnen de organisatie hiervoor verantwoordelijk gesteld is. De Arbowet verlangt dat de maatregelen in een bepaalde volgorde worden genomen, waarbij allereerst naar de bron van het probleem wordt gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk. De **arbeidshygiënische strategie** ziet er als volgt uit: **1) Bronmaatregelen** – Een werkgever moet eerst de oorzaak van het probleem wegnemen. Voorbeeld: schadelijke stof vervangen door een veiliger alternatief. **2) 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. **3) 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). **4) Persoonlijke beschermingsmiddelen** – Als de bovenste drie maatregelen geen effect hebben, moet de werkgever de werknemer gratis persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken. Voorbeeld: oorbeschermers en lasbrillen. Het is alleen toegestaan een niveau te verlagen als daar goede redenen voor zijn (technische, uitvoerende en economische redenen). Dit is het **redelijkerwijs-principe**.



Plan van Aanpak: slecht plan...

fen waarmee je omgaat en dergelijke. Lassers lopen andere risico's dan autoverkopers en Serviceadviseurs. Autospuisers zullen in de praktijk meer oplosmiddelen kunnen inademen dan autotechnici. De aard van het werk is dus voor een groot deel bepalend voor het risico.

Risico's moeten zoveel mogelijk worden beperkt. Dit kan worden bereikt door de kans op het ontstaan van een ongeval te verkleinen en/of de ongewenste effecten te beperken.

Niet alle risico's zijn uit te sluiten. Verzekeringsmaatschappijen bieden ons tal van pakketten aan om onszelf, onze bezittingen en onveilige situaties te verzekeren.

### ARBO-verplichtingen: werkgever, werknemer

#### bedrijfsvoorlichting

In de Arbowetgeving zijn verplichtingen betreffende veiligheid, gezondheid en welzijn opgenomen waar werkgevers zich aan moet houden. Hij moet ervoor zorgen dat zijn werknemers deze verplichtingen zullen nakomen. Dit houdt dan tevens de verplichting in dat hij zijn werknemers een doeltreffende **bedrijfsvoorlichting** geeft over veilig en gezond werken. Daarbij richt hij zich op de functies waarin zijn werknemers actief zijn. Als er sprake is van tillen en hoge geluidsniveaus, dan zal hij daarover voorlichten. Hij zal zijn werknemers vooral op de risico's wijzen dat het werk met zich kan meebrengen en het vermijden ervan. Hij zal ze duidelijk maken welke (persoonlijke) beschermingsmiddelen er in welke situaties er gebruikt moeten worden.

#### zorgplicht

De verantwoordelijkheid om te zorgen voor veilige en gezonde werkomstandigheden, ligt vooral bij de werkgever; hij heeft **zorgplicht**. Maar zijn werknemers zijn wel verplicht om hier actief aan mee te werken. De werknemer is verplicht om in zijn doen en laten op de arbeidsplaats, overeenkomstig zijn opleiding en de door de werkgever gegeven instructies, naar vermogen zorg te dragen voor zijn eigen veiligheid en gezondheid en die van de andere betrokken personen. Werknemers moeten de veiligheidsinstructies opvolgen en beschikbaar gestelde beschermingsmiddelen gebruiken.

Jouw werkgever moet kunnen aantonen dat voorlichting en instructie heeft plaatsgevonden.

### Bedrijfs hulpverlening

Bedrijfs hulpverlening (BHV) is de hulp die wordt verleend bij ongewenste gebeurtenissen in een organisatie, die de veiligheid en/of gezondheid van de werknemers en andere aanwezigen bedreigen (zoals brand en ongevallen).

#### bedrijfs hulpverlener bhv'er

Een **bedrijfs hulpverlener (bhv'er)** is opgeleid om in geval van nood de werknemers en klanten in veiligheid te brengen. Zo weet een bhv'er hoe hij mensen uit een brandend gebouw moet krijgen en hoe hij bij een ongeval eerste hulp moet verlenen. Een bhv'er kan bijvoorbeeld mensen reanimeren en verbanden aanleggen.

In de Arbowet is opgenomen dat bedrijven verplicht zijn om maatregelen te treffen op het gebied van bedrijfs hulpverlening. Iedere werkgever is verplicht adequate bedrijfs hulpverlening te organiseren en in dit kader één of meer bhv'ers aan te wijzen. Bij het bepalen van de manier van

bedrijfs hulpverlening of het aantal bhv'ers moet men wel rekening houden met de grootte van het bedrijf en de risico's die er spelen. De directeur/eigenaar van een bedrijf mag zelf ook als bhv'er optreden. Wel is het van belang dat iemand anders de taken over kan nemen als de directeur afwezig is.

Als het bedrijf bhv'ers aanstelt, moet ervoor gezorgd worden dat zij beschikken over een goede opleiding en uitrusting om hun taken goed uit te voeren. Bedrijven moeten naast het nemen van maatregelen ook contacten onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties wanneer er zich een ongeval voordoet.

### Preventiemedewerker

Elk bedrijf moet ten minste één preventiemedewerker in dienst hebben die de maatregelen (gericht op de veiligheid en gezondheid binnen een bedrijf) kan uitvoeren. De preventiemedewerker kan een vaste medewerker zijn die deze functie ernaast doet. Bij kleine bedrijven mag ook de directeur als preventiemedewerker optreden. De drie wettelijke taken van een preventiemedewerker zijn:

- het (mede) opstellen en uitvoeren van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E);
- het adviseren en nauw samenwerken met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging over de te nemen maatregelen voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid;
- deze maatregelen (mede) uitvoeren.

## 5.10 Verzuim

Verzuim betreft niet alleen verzuim ten gevolge van gezondheidsproblemen, maar ook ten gevolge van arbeidsconflicten. Voor alle gevallen van verzuim moet de werkgever een goed beleid opstellen om te voorkomen dat werknemers onnodig (lang) ziek worden.



### Arbeidsconflict

Arbeidsconflicten zijn regelmatig een reden tot verzuim. Vaak lijkt weg blijven voor werknemers de enige uitweg bij een conflict. Een arbeidsconflict is geen legitieme reden voor een ziekmelding, omdat er op het moment van ziek melden geen sprake is van ziekte of gebrek. Een conflict kan wel de oorzaak zijn van ziekte en zo toch leiden tot legitiem ziekteverzuim.

Als een arbeidsconflict de oorzaak is van het verzuim, moet de bedrijfsarts aan de werkgever melden dat er geen sprake is van ziekte of gebrek en dat ziekteverzuim dus niet aan de orde is.

Als een arbeidsconflict de oorzaak is van het verzuim, dan moet de werknemer dat melden aan de werkgever.

Als er sprake is van een conflict, dan moet dat duidelijk worden aangeven in het re-integratieverslag.

De werkgever kan de werknemer ertoe aanzetten om tot conflictoplossing over te gaan, eventueel door middel van (aankondiging van) loonopschorting.



als je nu eens niet meer met de supporterstrein meegaat...

### Sportongeval

Sporten is gezond, maar sporten kan ook leiden tot blessures die het werken voor korte of lange tijd onmogelijk maken. Voor de regelingen rondom verzuim en re-integratie maakt dit niets uit. Die zijn hetzelfde als bij een andere ziekteoorzaak. Een werkgever mag sporten niet verbieden. Wel mag hij:

- tijdens een sollicitatie naar jouw hobby's vragen. Hij kan dan een inschatting maken wat je in je vrije tijd doet en welke risico's je daarbij loopt;
- je erop wijzen en vragen met die sport te stoppen, omdat je al meer keren een ernstige blessure hebt opgelopen. Ontslaan mag hij je niet;
- je stimuleren meer te gaan bewegen. Hij kan bijvoorbeeld een fiets van de zaak-plan instellen;
- het sporten tijdens werktijd stimuleren. Er bestaan diverse fiscale regelingen om sport (bijvoorbeeld fitness) in werktijd te stimuleren.

### Ziekteverzuim

Ziektewet  
UWV  
WIA  
re-integratie

Verzuimen door ziekte kan ook jou overkomen. Meestal ben je snel weer beter en ga je weer aan het werk. Maar soms duurt je verzuim langer dan verwacht. In dat geval maak je samen met jouw werkgever afspraken om het werk zo snel mogelijk te hervatten.

De eerste twee ziektejaren zijn jij en jouw werkgever beiden verantwoordelijk voor jouw **re-integratie**<sup>28</sup>. De werkgever wordt in principe geacht het loon van je door te betalen.

In sommige gevallen bestaat er recht op een uitkering op grond van de **Ziektewet**<sup>29</sup>. In dat geval betaalt het **UWV**<sup>30</sup> loon door in de vorm van ziekengeld. Na twee jaar stopt in principe de verplichting tot doorbetaling. Doorgaans volgt er dan voor de zieke werknemer een beoordeling voor de **WIA**<sup>31</sup>. Als een werkgever te weinig heeft gedaan aan de re-

<sup>28</sup> **Re-integratie** – Als een werknemer arbeidsongeschikt is geworden dient de werkgever inspanningen te verrichten, gericht op de mogelijkheid om de werknemer weer in het productieproces op te nemen. Samen met de Arbodienst moet bij langdurige arbeidsongeschiktheid een re-integratieplan worden opgesteld en bij de uitvoeringsinstelling worden ingeleverd.

<sup>29</sup> **Ziektewet** – De Ziektewet (ZW) is een Nederlandse wet die regelt dat zieke werknemers, in gevallen waarbij de loondoorbetalingsverplichting voor de werkgever bij ziekte niet van toepassing is, recht hebben op een uitkering. Beroep op de ZW staat open voor werknemers die: (1) geen werkgever (meer) hebben, zoals zieke WW-gerechtigden, zieke uitzendkrachten en zieke werknemers van wie hun dienstverband afloopt tijdens ziekte. (2) een werkgever hebben maar een – gecapiteerd – hoog ziekterisico hebben (no-riskpolis, orgaandonoren en zwangere vrouwen). Omdat deze groepen onder de werkingssfeer vallen van het vangnet van de ZW worden zij ook wel vangnetters genoemd. De term 'ziektewet' wordt ook nog wel eens gebruikt in de oude betekenis van het woord, die dus feitelijk niet meer juist is. Vroeger kreeg men een ziekteuitkering vanaf het moment dat men ziek werd (er was dus geen loondoorbetaling). Zo kan "ik loop in de ziektewet" ook nog betekenen: ik werk niet, maar mijn loon wordt wel doorbetaald. De aanvraag van de Ziektewet wordt getoetst door het UWV. De Ziektewet is onder andere van toepassing op oproepkrachten zonder arbeidsovereenkomst en uitzendkrachten. Bovendien kunnen mensen wier tijdelijke contract afloopt tijdens ziekte recht hebben op een uitkering.

<sup>30</sup> **UWV** is het **Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**. UWV zorgt voor deskundige, doelgerichte en efficiënte landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen (zoals WW, WIA (IVA en WGA), Wajong, WAO, WAZ, WAZO en Ziektewet), en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

<sup>31</sup> **WIA** – WIA staat voor Wet werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen. De wet is een nieuwe versie van de WAO (Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering). Iedereen die voor invoering van de WIA met de WAO te maken had, blijft de WAO van kracht. Het uitgangspunt van de WIA is dat mensen zo veel mogelijk deelnemen aan het arbeidsproces. Daarbij wordt vooral gekeken naar wat nog wel kan en niet naar wat niet meer kan.

integratie kan hij verplicht worden om het loon nog maximaal een jaar door te betalen.

#### Wet Verbetering Poortwachter

In de **Wet Verbetering Poortwachter**<sup>32</sup> (WVP) liggen de rechten en plichten van jou als zieke werknemer en die van jouw werkgever vast. De naleving van deze wet moet de re-integratie bevorderen. In de Arbowet staat hoe werkgevers en werknemers er met ziekteverzuim moeten omgaan (<http://www.arboportaal.nl/>).

#### verzuimprotocol

De ziek- en betermelding kan per werkgever verschillen. In het **verzuimprotocol** staan de gedragsregels die je als werknemer in acht moet nemen tijdens ziekte. In ieder geval moet je elk verzuim, hoe kort ook, melden en bij jouw leidinggevende, alsmede de betermelding.

#### Arbodienst Bedrijfsarts

Jouw werkgever meldt jouw verzuim vervolgens binnen vier dagen bij de **Arbodienst** of de **Bedrijfsarts**.

Zowel werkgevers als werknemers moeten bijdragen aan het voorkomen en verminderen van verzuim. In de Arbowet zijn geen bepalingen voor verzuimpreventie opgenomen, maar daar is wel het een en ander aan te doen door jezelf en door je werkgever.



ziek- en betermelding...



## Verzuimpreventie

### Bijdrage werknemer

Zelf kun je veel doen aan gezondheidsbevordering en gezondheidspreventie. Dat zijn enerzijds bijdragen die jouw positieve gedrag stimuleren of anderzijds jouw negatieve gedrag veranderen.

Positieve bijdragen tot gezondheid zijn onder andere: gezonde voeding, voldoende bewegen (sport), voldoende ontspanning, voldoende rust (slaap), enzovoort.

<sup>32</sup> **Wet Verbetering Poortwachter** – De Wet Verbetering Poortwachter (WVP) is sinds 2002 ingevoerd om de WAO-instroom (arbeidsongeschiktheid) drastisch te beperken. De WVP doet dit door bij (langdurig) ziekteverzuim vanaf de eerste ziektedag te beginnen met actieve begeleiding van de werknemer. Het uiteindelijke resultaat moet zijn een snellere terugkeer in het arbeidsproces van de zieke werknemer. In de WVP zijn de regels opgesteld, waarbij de uitvoering hiervan bij het bedrijfsleven is neergelegd. In de tijd dat een werknemer arbeidsongeschikt is en onder contract staat van de werkgever is deze verplicht het loon door te betalen en de verplichte acties uit de WVP uit te voeren. Dit voor een periode van 2 jaar of totdat het arbeidscontract afloopt. De uitvoering van de Wet Verbetering Poortwachter ligt in handen van de werkgever. De wet schrijft duidelijke tijdsgebonden acties voor die door de werkgever in samenwerking met werknemer moeten worden uitgevoerd. De werkgever is eindverantwoordelijk voor de uitvoering en bewaking van de re-integratie. Als dit naar de mening van het UWV onvoldoende wordt ingevuld, dan kan datzelfde UWV sancties opleggen. Schema Wet verbetering Poortwachter wettelijk verplichte actiepunten: **1)** Probleemanalyse, na 6 weken; **2)** Plan van Aanpak, na 8 weken; **3)** Evaluatie Plan van Aanpak, elke 6 weken; **4)** 42ste weeks ziekmelding, na 42 weken; **5)** Eerstejaarsevaluatie, na 52 weken; **6)** WIA aanvraag, week 91; **7)** Acties in het kader 1e en 2e spoor.

Arbeid heeft een positieve invloed op de gezondheid van mensen: werkenden voelen zich doorgaans gezonder en meer tevreden dan niet-werkenden. In het algemeen betekent dit dat zoveel mogelijk mensen in het arbeidsproces betrokken zouden moeten zijn.

Je kunt ook negatief gezondheidsgedrag verminderen door matiging van: overgewicht, roken, alcoholgebruik, drugsgebruik, overmatig medicijngebruik, vermoeidheid, enzovoort.

Gezondheidsbevordering en preventie kan je nogal wat voordelen opleveren, zoals:

- een betere gezondheid, ook op latere leeftijd;
- een beter gevoel van welbevinden;
- meer plezier in het werk (hogere arbeidstevredenheid);
- een betere stressbestendigheid;
- een betere werksfeer;
- gezonder werk;
- minder verzuim en ongevallen;
- minder ziektekosten.

Er zijn diverse websites die over dit onderwerp informatie verstrekken. **Google** onder andere op: 'gezondheidsbevordering op de werkplek' of alleen op 'gezondheidsbevordering'.

### **Bijdrage werkgever**

Werkgevers kunnen veel doen aan gezondheidsbevordering en gezondheidspreventie van hun werknemers.

Organisaties hebben mensen nodig die vitaal, gemotiveerd en betrokken zijn om de juiste producten te maken en diensten te verlenen. Zo worden zo min mogelijk fouten gemaakt en kan de organisatie zich positief onderscheiden op de markt.

Het is van belang om te vermijden dat mensen ziek worden door hun werk of een beroepsziekte krijgen. Dat kan door het bevorderen van de gezondheid van de werkomgeving. Denk maar aan het stimuleren van gezonde voeding, meer bewegen en sporten, stoppen met roken. Maar ook aan het vergroten van mogelijkheden om werk te combineren met scholing, vrije tijd en zorg.

Concrete maatregelen zijn bijvoorbeeld het stimuleren van gezonde voeding in de bedrijfskantine, bedrijfsfitness, een fietsenplan, instellen van een rookbeleid en alcoholbeleid, ontwikkelen van anti-stress programma's, kinderopvang, reelingen voor aangepaste werktijden bij specifieke omstandigheden thuis. Dit alles in combinatie met het bevorderen van een gezonde werkomgeving.

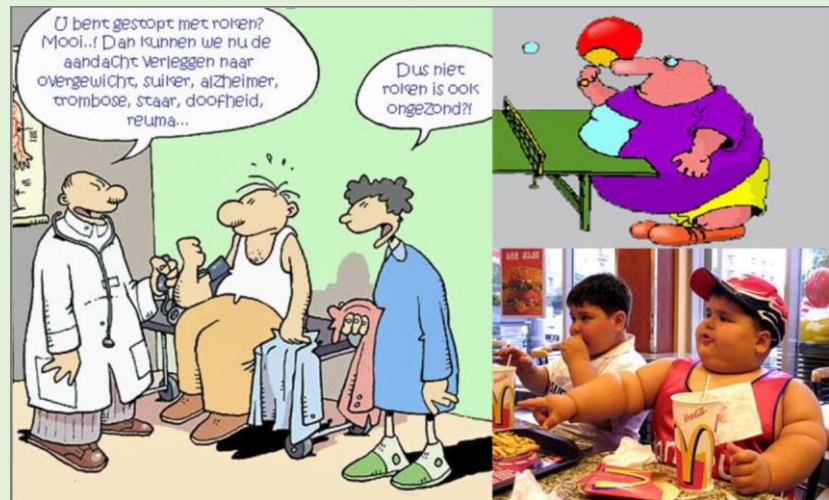
Een andere insteek is dat medewerkers zich niet meer ziek mogen melden, maar moeten 'ziekterlof' aanvragen bij hun leidinggevende! Verschil is dat bij het aanvragen van ziekterlof de leidinggevende al direct in gesprek is met de medewerker. Bij ziekmelden heeft de medewerker namelijk het besluit van ziek zijn zelf al genomen voor hij de telefoon pakt om zich ziek te melden. Zo laat je de regie van meet af aan bij de leidinggevende:

- Toon betrokkenheid en waardering naar je medewerkers. Doe dit met aandacht voor de mens achter de werknemer, zijn/haar persoonlijke situatie, zijn/haar werkvreugde en ontwikkelkansen.
- Communiceer het verzuimbeleid helder (en herhaaldelijk) organisatie breed. Wat zijn de regels/verwachtingen, hoe gaan wij ermee om, wat zijn de consequenties en wie is waar verantwoordelijk voor?
- Deel de verantwoordelijkheid met je medewerker. Werkgever en werknemer hebben een gezamenlijke inspanningsplicht. Dus: geen ziekmelding maar verzoek voor 'ziekterlof'. Zorg voor korte lijnen en leg regelmatig contact met de zieke medewerker.

- Maak van preventie gezondheidsbeleid. Zorg voor bewustwording bij de medewerkers van hun leefstijl en het effect daarvan op hun werkprestaties (balans werk-privé, ambitie en gezondheid).
- Zorg voor een integrale aanpak met betrekking tot de arbeidsomstandigheden, arbeidsverwachtingen en werknemersverplichtingen. Signaleer knelpunten en voorkom zo erger.

Dit alles kan leiden tot een flinke kostenreductie, een hogere arbeidsproductiviteit en betere bedrijfsresultaten. En dan zijn de voordelen als imagoverbetering, verbetering van klantrelaties en de verbeterde sfeer in de organisatie nog buiten beschouwing gelaten.

eigen gezondheid: als je nu eens niet meer rookt, gaat sporten en minder eet...

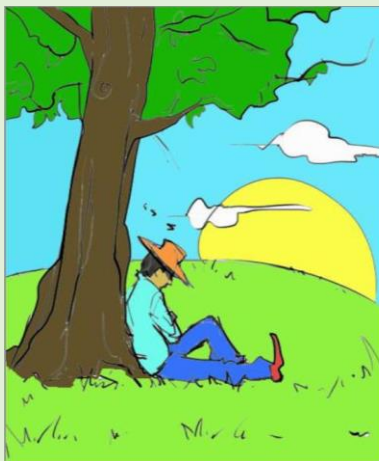


### Arbeidstijd

#### Arbeidstijdenwet

De **Arbeidstijdenwet** (ATW) regelt onder andere hoe lang je mag werken en wanneer je recht hebt op pauze of rusttijd. De ATW geeft werkgevers en werknemers ruimte om in onderling overleg afspraken te maken over werktijden.

De ATW geldt voor werknemers van 18 jaar en ouder en geeft een ondergrens aan voor werktijden. Voor jongeren onder 18 en zwangere vrouwen gelden aparte, strengere regels. De ATW kent een verbod op kinderarbeid. Zie ook de paragraaf over 'Psychosociale belasting'.



In de Arbeidstijdenwet zijn ook de rij- en rusttijden geregeld voor chauffeurs



veilig werken...

## 5.11 Veilig werken

Veilig werken is in de praktijk vooral werken met veilige en goedgekeurde middelen. Het gebruik van machines, gereedschappen, apparaten en installaties mag geen risico's opleveren. Voor veilig werken is veilig gedrag net zo belangrijk. Heldere voorlichting, duidelijke werkinstructies, het juiste gebruik van middelen en regelmatig onderhoud en keuring - vaak verplicht - verhogen de veiligheid. Daar zijn werkgevers en werknemers samen verantwoordelijk voor. De Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) bevat een inventarisatie van mogelijke risico's en van maatregelen om deze risico's te verkleinen.

### Arbeidsveiligheid

Om de arbeidsveiligheid van werknemers en hun omgeving zo goed mogelijk te waarborgen, is het delen van kennis noodzakelijk. Kennis over het aantal ongevallen, maar ook over de oorzaak van de ongevallen en de specifieke risico's per beroepsgroep bijvoorbeeld, kan helpen bij het terugdringen van het aantal arbeidsongevallen. Ook kan het helpen om inzicht te krijgen in de kosten van bedrijfsongevallen. Maar vooral inzicht in het rendement van een goede preventie helpt bij het nemen van de beste preventieve maatregelen. Daarbij is het handig om met een stappenplan na te gaan hoe er gewerkt kan worden aan een verbeterde veiligheid op de werkvloer.



brandveiligheid...

## 5.12 Brandveiligheid

Een brand kan onherroepelijke gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van mensen die in het gebouw werken, de buurtbewoners, en zelfs mensen in de verre omtrek, als er bijvoorbeeld sprake is van vrijgekomen giftige stoffen. Daarom hanteren de landelijke en de gemeentelijke overheid strenge voorschriften voor het ontwerp, de inrichting en de bouw van een bedrijfspand. Mensen die in een brandgevaarlijke omgeving werken moeten alle risico's en regels voor veilig werken kennen.

Op de arbeidsplaats moeten voldoende brandbestrijdingsmiddelen aanwezig zijn en waar nodig brand detectoren en alarmsystemen.

Als je met brandbare stoffen werkt die explosies kunnen veroorzaken, moet je werkgever jouw werkplek indelen in gevarenczones. Uit de beoordeling van de RI&E moet blijken in welke gevarenczone jouw werkplek zit. Hoe gevaarlijker een zone, hoe strenger de wettelijke eisen aan de inrichting van zo'n zone. In de wet is bepaald welk materieel en welke beveiligingssystemen per zone gebruikt mogen worden en hoe.

### Brandpreventie

Brandschade kan oplopen tot vele miljoenen euro's. Maar dat niet alleen, bij brand loopt ook jouw veiligheid en gezondheid gevaar. Het is dan ook belangrijk om maatregelen te nemen die zoveel mogelijk voorkomen dat er brand uitbreekt: dus brandpreventie. Voor de eerste opvang van een uitbrekende brand moet een aantal voorzieningen aanwezig zijn:

- voldoende brand- en rookmelders;
- regelmatige controle van de brand- en rookmelders;
- voldoende blusmiddelen die direct beschikbaar zijn en het meteen doen;

- instructie van de gebruikers;
- veilige en herkenbare vluchtroutes, die vrije doorgang moet altijd gewaarborgd worden;
- voldoende en goed getrainde bedrijfshulpverleners, voor deze bezetting is een norm vastgesteld.

### Rookmelder

Een rookmelder (ook wel brandmelder genoemd) is een apparaat dat alarm slaat na detectie van rookdeeltjes, die kunnen wijzen op een (beginnende) brand. Een rookmelder kan een zelfstandig apparaat zijn, maar steeds vaker zijn rookmelders verbonden met een alarmsysteem.

rookmelder



Symbool Brand- klassen	Brandend materiaal	Voor- beelden	Blusstof
	Vaste stoffen	Hout Papier Textiel	Water Schuim ABCpoeder
	Vloeistoffen	Olie Benzine Vetten	CO2 BCpoeder ABCpoeder
	Gassen	Butaan Propan Aardgas	
	Metalen	Magnesium Aluminium	D-poeder (metaalbrandpoeder)
	Oliën Vetten	Frituurvet	Vetblusser Blusdeken

brandklassenschema

### Brandblusmiddelen

Brandblussers en de brandslangen op haspels zijn onmisbaar om een beginnende brand in de kiem te smoren. Keuring en onderhoud van deze blusmiddelen is een essentieel onderdeel van brandpreventie op een veilige werkplek.

Alle draagbare en verrijdbare blustoestellen moeten minimaal één keer in de twee jaar worden gekeurd.

Branden heb je in soorten en maten. Bepalend voor de keuze van het type blusmiddelen is het soort brand dat verwacht kan worden bij de locatie en de werkzaamheden die er worden verricht. Een kantoor heeft bijvoorbeeld andere risico's dan een werkplaats met brandbare stoffen. Het is verstandig om voor de aanschaf een deskundige op het gebied van brandpreventie te raadplegen.

Iedereen in het bedrijf zou moeten weten hoe brandblussers werken. De procedure is eenvoudig maar het is raadzaam om medewerkers een keer te laten oefenen onder leiding van de bedrijfshulpverleners.

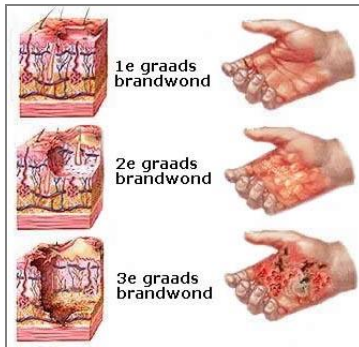
### Persoonlijke veiligheid

Als je door een brand wordt verrast moet je proberen zo snel mogelijk de brandende omgeving te verlaten. De gevaren die op de loer liggen zijn rook en hitte. Het grootste gevaar is de rook: als er niet tijdig hulp komt bestaat er verstikkingsgevaar.

Rook en hitte kun je alleen ontlopen door de brandende ruimte zo snel mogelijk te verlaten. Als je laag bij de grond blijft kun je vaak nog lucht met voldoende zuurstof inademen omdat de lucht naar de brand toe wordt gezogen.

### Brandwonden

Door de hitte die bij de brand ontstaat, wordt de lucht heet en bij inademing van de hete lucht bestaat de mogelijkheid dat de binnenkant



brandwonden in graden

van de longen verschroeien. Het ademen wordt dan steeds moeilijker. Naast inwendige brandwonden kun je natuurlijk ook uitwendige brandwonden oplopen. Alle brandwonden moeten tenminste 15 minuten met koud water worden gekoeld. Gebeurt dit niet dan verbrandt de huid verder. Dit wordt veroorzaakt door de warmte die de huid heeft opgenomen. Genezing van de wonden wordt dan moeilijker en duurt langer. Koelen is zo belangrijk dat als er geen leidingwater voorhanden is, zelfs slootwater gebruikt mag worden. Een infectie is minder erg dan extra brandschade aan de huid. Gebruik alleen water! Brandzalf en dergelijke middelen zorgen ervoor dat de huid niet kan afkoelen. Het verwijderen van de zalf levert later veel extra (onnodige) pijn op.



internationaal alarmnummer



handmelder

## Handelen bij brand

In een autobedrijf kunnen veel situaties ontstaan die de oorzaak kunnen zijn van het begin van een brand of een explosie. Het is dan ook noodzakelijk dat je op de hoogte bent van hoe je moet handelen bij brand, de werking van de beschikbare blusmiddelen en de wijze waarop deze moeten worden gebruikt. Bij het ontdekken van een brand moet er direct ingegrepen worden.

- Ga nooit eerst zelf een brand blussen.
- Bel onmiddellijk alarmnummer 112.
- Waarschuw alle collega's en klanten.
- Wacht op de bedrijfshulpverlener of direct leidinggevende.
- Zorg ervoor dat je op de hoogte bent van de vluchtroutes en waar zich de brandbestrijdingsmiddelen bevinden.

Nadat de brandweer is gebeld kun je proberen maatregelen te treffen.

- Sluit de gaskraan en schakel de hoofdschakelaar van de elektriciteit uit.
- Beperk de zuurstoftoevoer door ramen en deuren te sluiten.
- Verwijder brandbare stoffen en (bedrijfs-)auto's bij de brand.
- Probeer een beginnende brand te doven. Doe dit niet alleen!
- Is of lijkt het gevaar te groot, zorg dan dat tijdig je in veiligheid komt.

### 5.13 Inrichting van arbeidsplaatsen

bedrijfsveiligheid

Het gaat hier om **bedrijfsveiligheid**. Arbeidsplaatsen zijn veilig toegankelijk en kunnen veilig worden verlaten. De arbeidsplaatsen moeten zo zijn ontworpen, gebouwd, uitgerust, in bedrijf gesteld, gebruikt en onderhouden, dat gevaar voor de veiligheid en gezondheid van werknemers zoveel mogelijk wordt voorkomen.

Verder worden de arbeidsplaatsen zindelijk, zoveel mogelijk vrij van stof en, voor zover de veiligheid van de arbeidsplaats dat vereist, ordelijk gehouden.

Eén en ander moet regelmatig worden gecontroleerd en geconstateerde gebreken moeten zo snel mogelijk worden hersteld.

#### Werkplaatsnormen

Je hebt recht op een veilige en gezonde werkplek. Slecht ingerichte werkplekken kunnen leiden tot gezondheidsklachten en ongevallen. Normen voor de inrichting van een werkplek moeten ervoor zorgen dat de werkgever de juiste werkplek kan aanbieden.



ruimte werkplek: balieruimte

De belangrijkste normen voor de inrichting van een werkplek op kantoor zijn:

- minimaal vier vierkante meter per werknemer;
- één vierkante meter voor een plat beeldscherm;
- twee vierkante meter voor een ander type beeldscherm;
- minimaal één vierkante meter voor lees- en schrijfwerk;
- minimaal één vierkante meter voor het uitleggen van tekeningen;
- één vierkante meter voor een vrijstaande of verrijdbare ladekast;
- voor een vergaderruimte geldt minimaal 2 vierkante meter per persoon.

Het aantal vierkante meters voor een afdeling is een optelsom van het aantal personen, de werkzaamheden en de apparatuur die voor het werk nodig is.

Artikel 3.19 van het Arbobesluit vormt de wettelijke basis voor de minimale afmetingen van kantoorwerkplekken, namelijk:

- de afmetingen en het luchtvolume van de arbeidsplaats zijn zodanig dat de werknemer zonder gevaar voor de veiligheid, de gezondheid of het welzijn zijn arbeid kan verrichten;
- de afmetingen van de arbeidsplaats zijn zodanig dat de werknemer bij het verrichten van zijn arbeid over voldoende bewegingsruimte beschikt;
- indien in verband met de aard van de arbeid niet aan het tweede lid kan worden voldaan, is in de nabijheid een andere open of besloten ruimte met voldoende bewegingsvrijheid voor de betrokken werknemers beschikbaar.

### Speciale ruimten

Naast de directe werkplekken van werknemers zijn er in een bedrijfsomgeving ook andere soorten ruimten nodig om aan de standaard functionaliteitsbehoeften van de werknemers te voldoen:

#### bedrijfskantine

- **bedrijfskantine;**  
Werknemers moeten een plek hebben waar ze ontspannen kunnen eten. Er is een aantal eisen waaraan een ontspanningsruimte moet voldoen, zoals voldoende ruimte voor alle werknemers, voldoende tafels en stoelen, hygiënisch, enzovoort.

#### kleedruimte

- **kleedruimte;**  
De werkgever moet zorgen voor een kleedruimte voor werknemers als zij speciale werkkleding dragen. Er moeten aparte ruimten beschikbaar zijn voor mannen en vrouwen. De kleedruimten moeten zo veel mogelijk in de buurt zijn van de plek waar de werknemers werken.

#### lactatieruimte

- **lactatieruimte.**  
Volgens het Arbobesluit en de Arbeidstijdenwet is de werkgever verplicht een werknemer met zuigeling de mogelijkheid te bieden om het werk te onderbreken voor het geven van borstvoeding of om moedermelk af te kolven. Als er geen lactatieruimte beschikbaar is, moet de werkgever de werkneemster in de gelegenheid stellen thuis te voeden of te kolven.



pictogrammen van PBM's

## 5.14 Persoonlijke beschermingsmiddelen

Om veilig te kunnen werken kunnen individuele werknemers persoonlijke bescherming nodig hebben. Afhankelijk van de werksituatie kunnen persoonlijke beschermingsmiddelen (Pbm's) nodig zijn voor ademhalingsbescherming, beschermende kleding, gehoorbescherming, gelaatsbescherming, handbescherming, hoofdbescherming, oogbescherming, valbeveiliging en/of voetbescherming. Deze Pbm's en een juist gebruik ervan kunnen het risico op (blijvend) letsel aanzienlijk verminderen.

Werkgevers moeten Pbm's gratis beschikbaar stellen en zorgen voor goede voorlichting over het gebruik en onderhoud ervan. Dit geldt ook in de gevallen waarbij het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen niet wettelijk verplicht is.

## 5.15 Voorkomen van ongevallen

Het belangrijkste doel van de Arbowet is het voorkomen van ongevallen en onveilige situaties op het werk. De praktijk leert dat de Arbowet nog steeds hard nodig is. Hoewel de veiligheid op het werk ten gevolge van de Arbowet is toegenomen, vinden er altijd nog bedrijfsongelukken plaats. Dit betekent dat je voorbereid moet zijn op bedreigende situaties: een brand, een bedrijfsongeval of een lekkage van gevaarlijke stoffen. Een calamiteit is lang niet altijd een grootschalige ramp. Het is een situatie die een gevaar oplevert voor een bedrijf, de werknemers, het milieu en de omgeving. Met een bedrijfsnoodplan en een goed voorbereid crisisteam kunnen de schade en het menselijke zo veel mogelijk worden beperkt.

### Arbeidsongeval

Volgens de Arbowet is een arbeidsongeval een gebeurtenis op het werk of in werktijd die onmiddellijk leidt tot schade aan de gezondheid. Het kan gaan om een ongeval in een bedrijf, in een instelling, op een (bouw)locatie of bij het werken aan de weg. Ongevallen die plaatsvinden op de openbare weg kunnen dus ook onder de definities van bedrijfsongeval en arbeidsongeval vallen. In de regel is er echter géén sprake van een bedrijfsongeval als het letsel ontstaat tijdens het naar of van het werk rijden (woon-werkverkeer).

Ernstige arbeidsongevallen moeten volgens de Arbowet direct aan de Inspectie SZW gemeld worden. De Inspectie SZW registreert alle belangrijke informatie en bepaalt op basis daarvan of er een ongevallenonderzoek plaatsvindt.

Over het algemeen is er sprake van een ernstig ongeval als het slachtoffer opgenomen wordt in het ziekenhuis, wanneer er sprake is van blijvend letsel of als het slachtoffer overleden is aan de gevolgen.

### Verkeersongeval

Een verkeersongeval is een arbeidsongeval:

- als het verkeersongeval tijdens werktijd plaatsvindt;
- in de tijd dat de werknemer direct van huis naar een klant rijdt.

Een verkeersongeval is een privé-ongeval:

- tijdens woon-werkverkeer;
- in privé-tijd met een bedrijfsauto.

Als het verkeersongeval een arbeidsongeval betreft, moet de werkgever moet direct een melding maken bij de Inspectie SZW als de medewerker in het ziekenhuis ligt, blijvend letsel heeft opgelopen of overleden is. Hierop volgt een ongevallenonderzoek.

#### aansprakelijkheid

De werkgever is in principe **aansprakelijk** voor de schade die ontstaat door een verkeersongeval in werktijd. Dit geldt voor schade aan de auto en voor lichamelijk letsel. Als de werknemer voor zijn werk in zijn eigen auto rijdt, dan draait de werkgever ook voor de schade op. De aansprakelijkheid vervalt als het verkeersongeval is ontstaan door opzet of roekeloos gedrag van de medewerker.

De werkgever kan met zijn medewerkers afspraken maken over de verdeling van de aansprakelijkheid als de schade door de medewerker veroorzaakt. Deze afspraak moet worden vastgelegd in de arbeidsovereenkomst en mag alleen als de medewerker verzekerd is voor de schade. De werkgever is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een verkeersongeval tijdens woon-werkverkeer.

Wanneer er sprake is van een verkeersongeval tijdens werktijd, moet de werknemer dit direct melden bij de werkgever. Op het niet melden van een verkeersongeval staat een boete van maximaal 4.500 euro. De werkgever heeft op zijn beurt de plicht de Inspectie SZW in te lichten. Andere momenten waarbij de Inspectie SZW betrokken moet worden zijn:

- verkeersongevallen op het bedrijfsterrein;
- ongevallen bij laden en lossen;
- ongevallen bij of als gevolg van wegwerkzaamheden.

#### Bedrijfsnoodplan

Volgens de Arbowet is elke werkgever of organisatie in Nederland verplicht een bedrijfsnoodplan (calamiteitenplan) en een bedrijfshulpverleners (bhv'er) te hebben.

Een bedrijfsnoodplan maakt duidelijk welke scenario's er in werking treden in geval van nood en wie daarbij verantwoordelijk is voor de bijkomende taken. Het bedrijfsnoodplan bestaat uit instructies, instructieplan, alarmering, verzamelplaats en tekeningen.

#### Vluchtwegen en nooduitgangen

Er moeten doeltreffende maatregelen zijn genomen om het mogelijk te maken dat je, als er een situatie ontstaat waarin direct gevaar voor je veiligheid of gezondheid aanwezig is, je snel via de kortst mogelijke weg in veiligheid kan stellen. Deze vluchtwegen en nooduitgangen moeten vrij van obstakels zijn en nooduitgangen moeten altijd op eenvoudige wijze kunnen worden geopend. Ze zijn van noodverlichting en signaleringsborden voorzien. Door te oefenen met een intern ontruimingsplan weet iedereen in geval van nood de snelste route naar buiten te vinden.



**bedrijfsveiligheid: vluchtwegen, nooduitgangen, brandbestrijdingsapparatuur, sprinklers**

## Ontruimingsplan

Het ontruimingsplan is bedoeld om snel, overzichtelijk en zonder paniek bij een calamiteit het bedrijf onmiddellijk te ontruimen. Een ontruimingsplan is alleen zinvol als er ook sprake is van het regelmatig beoefenen van een ontruiming. De daaropvolgende evaluatie van de ontruimingsoefening kan tevens aanleiding zijn tot aanpassing van het plan.

### ontruimingsplattegrond

De **ontruimingsplattegrond** maakt deel uit van het ontruimingsplan. Volgens de Arbowet moeten personen een bedrijfspand bij een calamiteit veilig, snel en via de kortste route kunnen verlaten. Ontruimingsplattegronden zijn daarbij een onmisbaar hulpmiddel. De plattegrond geeft onder andere aan:

- waar je blus- en EHBO-middelen kan vinden;
- waar de hoofdafsluiter gas, water en licht zit;
- hoe je het gebouw op veilige wijze kan verlaten;
- waar je je moet melden.



verzamelpunt

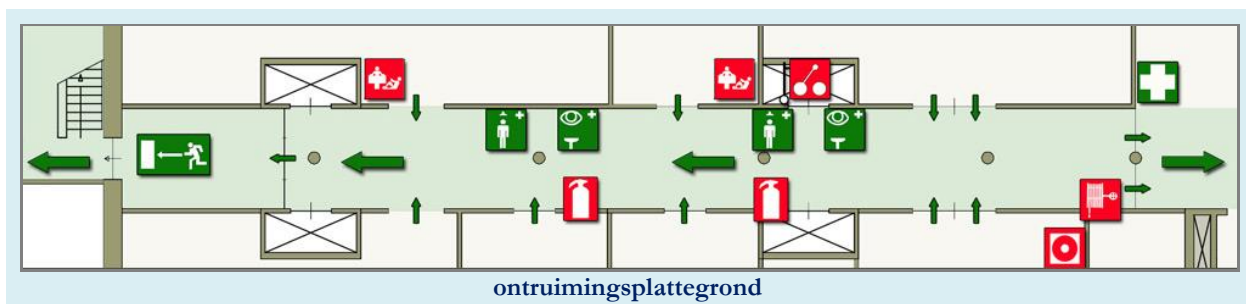
Veiligheidsinstructies voor de bezoekers en werknemers en hoe je moet handelen bij een calamiteit, staan ook omschreven op de plattegronden in de lay-out.

Wie belast is met de Bedrijfshulpverlening (BHV) weet dat een ontruimingsplattegrond op een of meer strategische plaatsen in het pand moet hangen. Een gebruikelijke plaats is in de nabijheid van een brandslang of brandblusser.



vluchtrichting

**Vluchtwegen** zijn routes die gebruikt worden om mensen bij een brand of een explosie naar een veilige plaats te brengen. Tijdens de normale werktijden worden deze routes niet gebruikt. De vluchtroutes moeten duidelijk zijn aangegeven. De toegang tot de vluchtroutes moet altijd vrij zijn en de branddeur moet gemakkelijk te openen zijn. Zet daarom nooit dozen of andere spullen voor een branddeur.



APK-signalisatiebord

## Signalisatieborden

Om de vereiste preventie en veiligheid te bevorderen, zijn in bedrijven gestandaardiseerde signalisatieborden verplicht bijvoorbeeld voor brandpreventie en vluchtroutes.

Daarnaast worden in veel bedrijven ook niet verplichte signalisatieborden geplaatst zoals bewegwijzering bijvoorbeeld naar het toilet, gewoon omdat het klantvriendelijk en efficiënt is.












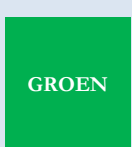

Signalisatieborden kunnen tekst (woorden, letters) en pictogrammen bevatten. Het kenmerk van signalisatieborden is, dat ze gemakkelijk te

identificeren en te begrijpen zijn. Ze moeten zo eenvoudig mogelijk zijn, geen overbodige details bevatten en in een oogopslag herkend worden. Dit stelt eisen aan de plaatsing en grootte van deze borden, alsmede de standaardisatie ervan. Gestandaardiseerd pictogrammen zijn taalafhankelijk en kunnen sneller geïdentificeerd worden. Op het werk geldt de Europese richtlijn betreffende de minimumvoorschriften voor de veiligheids- en gezondheidssignalering.

Door de combinatie van vormen en kleuren zijn vier categorieën van signalisatieborden gedefinieerd. Zie tabel 5.1.

Meer informatie over de signalisatieborden is te vinden op het Internet.

tabel 5.1 Categorieën van signalisatieborden

VORM KLEUR			
 ROOD	<b>Verbodsborden</b> (mag niet, niet doen, stop) (witte achtergrond) 		<b>Brandpreventieborden</b> (brandbestrijdingsmiddelen: brandpreventie) 
 GEEL		<b>Waarschuwborden</b> (opgelet, gevaar) 	
 BLAUW	<b>Gebodsborden</b> (moet, doen) 		<b>Mededelingsborden</b> (Informatie of voorschriften) 
 GROEN			<b>Veiligheidsborden</b> (veiligheidsvoorzieningen: redding, evacuatie) 



Basis Bedrijfsverbandset BHV



eerste hulppost

### Eerste hulpposten

Als de aard van de arbeid of de daaraan verbonden gevaren dit noodzakelijk maken, zijn er in het bedrijf voldoende eerste hulpposten aanwezig, voorzien van duidelijk zichtbare instructies voor eerste hulp bij ongevallen evenals de noodzakelijke eerste hulpuitrusting. De eerste hulppost moet gemakkelijk met brancards bereikbaar zijn.

De werkgever is zelf verantwoordelijk om, aan de hand van een goede risico-inventarisatie, te zorgen voor een zodanige uitrusting dat de taken van de bhv'er naar behoren kunnen worden uitgevoerd. Daarbij wordt gesteld dat voldoende, doelmatige middelen aanwezig moeten zijn. Het Oranje Kruis heeft een richtlijn uitgebracht over de inhoud en samenstelling van een goede, op de werksituatie toegesneden '**Bedrijfsverbandset BHV**' die voldoet aan het gestelde in de Arbowetgeving.



# Handelen bij ongevallen

## Ongevallen met ernstig letsel

- Probeer - als dat kan - verdere escalatie te stoppen. Zet bijvoorbeeld de machine stop. Doe dit niet als niet duidelijk is of het de situatie juist verergert. Denk eerst aan je eigen veiligheid voordat je het slachtoffer hulp gaat verlenen. Als een ongeluk bijvoorbeeld is veroorzaakt door kortsluiting, dan kunnen ook anderen daarmee in aanraking komen. In zo'n geval moet je eerst de elektriciteit uitschakelen.  
Bij direct gevaar (bijvoorbeeld brand) voor het slachtoffer moet je proberen het slachtoffer zo snel mogelijk naar een veiligere plek te verplaatsen. Laat anders het slachtoffer liggen! Het slachtoffer kan rug- of nekletsel opgelopen hebben, waardoor verplaatsen schadelijke gevolgen kan hebben.
- Meld het ongeval direct bij de **bedrijfshulpverlening**. Zorg dat zij kort maar volledig geïnformeerd worden over de situatie. Wees heel duidelijk waar het ongeval plaats heeft gevonden. Stuur de hulpverleners naar een duidelijk herkenbare plaats, zorg dat ze daar opgevangen worden en dan worden gebracht naar de plaats van het ongeval..
- Waarschuw als dat nodig is een ambulance of alarmeer 112. Geef goede informatie waar het ongeval zich heeft plaatsgevonden. Deze kan de ambulance dan opvangen en verder verwijzen.
- Zorg voor de slachtoffers, maar laat het verlenen van eerste hulp door iemand doen met een EHBO/BHV-diploma.
- Verander niets aan de ongevalsplaats totdat de bedrijfshulpverleners ter plaatse zijn.
- Zorg dat iedereen die niet noodzakelijkerwijs op de plaats van het ongeval moet zijn uit de buurt gaat en blijft. Mensen hebben de (natuurlijke) neiging juist te komen.
- Geef de hulpverleners de ruimte als zij bij de slachtoffers moeten komen.
- Geef aandacht en begeleiding aan de collega's die bij het ongeval waren en denk - bij ernstig letsel of een dodelijk ongeluk - aan collega's die een goede band hebben met het slachtoffer.



stabele zijligging



handelen bij hartstilstand



slachtofferbegeleiding

## Ongevallen zonder ernstig letsel

- Begeleid het slachtoffer en laat de wond(en) verzorgen via de bedrijfshulpverlening. Laat het slachtoffer niet alleen. Hij is vaak erg geschrokken en voelt zich angstig. Stel het slachtoffer gerust.
- Meld het ongeval bij de manager van het slachtoffer en de manager van de afdeling waar het ongeval plaatsvond.
- Zorg achteraf dat er voldoende ruimte is voor 'stoom afblazen' voor die collega's die daar behoefte aan hebben.

## 5.16 Fysische factoren

De ruimte en omgeving waarin wordt gewerkt en de apparatuur die wordt gebruikt, zijn omgevingsfactoren die een effect kunnen hebben op het lichaam. Een koude, vochtige werkplek is niet prettig om in te werken en kan gezondheidsklachten veroorzaken. Net als een te warme werkplek, of een ruimte waar weinig daglicht binnenkomt. Ook andere omgevingsfactoren kunnen schadelijk zijn voor het lichaam. Bijvoorbeeld machines die te veel lawaai produceren of een bepaald soort straling. Werkgevers en ondernemingen moeten dan ook precies weten wat de mogelijke risico's zijn en daar hun arbobeleid op aanpassen.

In de Arbowet wordt niet gesproken over hoe deze factoren beheerst moeten worden, maar er staat wel dat deze factoren de werknemer geen gezondheidsschade mogen toebrengen. Voor de uitvoering wordt er wel verwezen naar normen van NEN-ISO.

Fysische factoren waarmee je op arbeidsplaats te maken kunt krijgen en die op de lange of korte duur schade aan je gezondheid kunnen veroorzaken, zijn:

- **Klimaat**

Een goed klimaat is noodzakelijk om goed te functioneren. Het gaat niet alleen om de temperatuur, maar ook om luchtvochtigheid, luchtsnelheid (tocht) en luchtverversing.

- **Licht**

Arbeidsplaatsen moeten voldoende en doelmatig zijn verlicht, dit kan door kunstlicht en/of door daglicht. De verlichting moet passen bij het werk en de medewerkers. Een juist verlichte arbeidsplaats werkt prettig en efficiënt.

- **Geluid**

Te veel geluid op het werk kan het gehoor beschadigen. Zo erg dat het kan leiden tot lawaaislechthorendheid, een gehoorbeschadiging die niet meer geneest. Jouw werkgever is aansprakelijk als hij er niet alles aan doet om gehoorschade te voorkomen.

Als niet aan een of meer van deze fysische factoren kan worden voldaan, moet de werkgever persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking stellen ter voorkoming van schade aan je gezondheid.



fysieke belasting

## 5.17 Fysieke belasting

De arbeid moet:

- zodanig worden georganiseerd,
- de arbeidsplaats zodanig ingericht,
- een zodanige productie en werkmethode toegepast of
- zodanige hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen gebruikt,

dat de fysieke belasting geen gevaren met zich kan brengen voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemer.

Als deze gevaren redelijkerwijs niet kunnen worden voorkomen, moeten deze gevaren zoveel als redelijkerwijs mogelijk worden beperkt. In de RI&E moeten de veiligheids- en gezondheidsaspecten van de fysieke

belasting zijn beoordeeld. Hierover moet je worden geïnformeerd en voorlichting en onderricht krijgen:

- de wijze waarop lasten gehanteerd worden;
- de gevaren voor je veiligheid en gezondheid die daarbij kunnen optreden;
- de te nemen maatregelen om deze gevaren zoveel mogelijk te beperken.

Iedere werknemer heeft te maken met lichamelijke inspanning. Zeker bij het verplaatsen van objecten en producten (tillen, dragen, duwen, trekken), maar ook bij zittend werk. Dan worden de spieren en gewrichten in rug, schouders en armen zo regelmatig gebruikt dat fysieke over- en onderbelasting kan ontstaan. Om te voorkomen dat werknemers gezondheidsklachten krijgen, heeft de overheid hiervoor regels opgesteld. Werkgevers en werknemers hebben ook zelf een verantwoordelijkheid. In branches waarin fysieke belasting veel voorkomt, is in de arbocatalogus terug te vinden welke afspraken zij hebben gemaakt.

### Beeldschermwerk

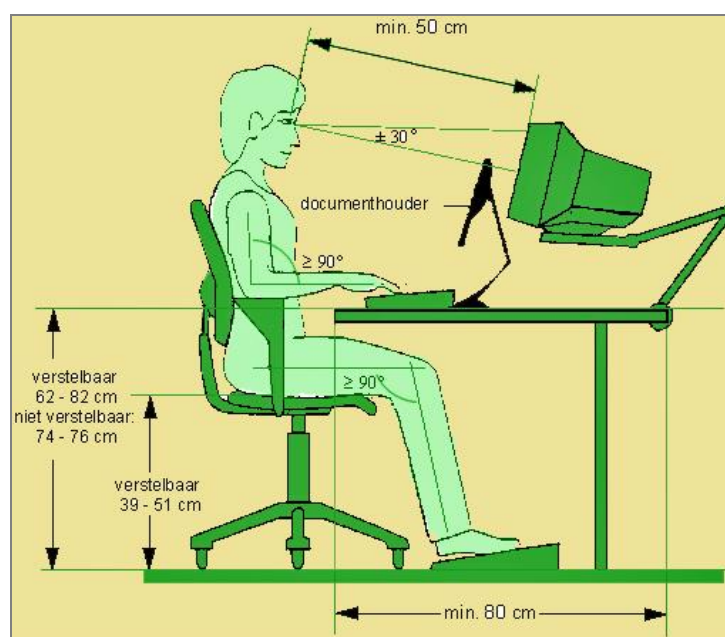
Langdurig werken achter een beeldscherm kan gezondheidsklachten aan armen, nek en schouders opleveren. Ook oogklachten komen vaak voor. Het is daarom verstandig het beeldschermwerk zo veel mogelijk af te wisselen met andere taken en te zorgen voor voldoende pauzes tijdens het werk.

De Arbowet verplicht werkgevers om ervoor te zorgen dat beeldschermwerk geen risico oplevert. Voor het beeldschermwerk zijn diverse normen van belang: beeldscherm, toetsenbord, werkplekinrichting, werkomgeving en invoer- en bedieningsmiddelen (muis).

In de risico-inventarisatie en -evaluatie moet expliciet aandacht worden besteed aan beeldschermwerk. Hierin wordt vooral gelet op de gevaren voor de fysieke en psychische belasting en het gezichtsvermogen.

In onderstaande afbeelding is de maatvoering van een correcte zithouding achter de computer gegeven.

de ideale  
beeldschermwerkplek





overmatige psychosociale  
belasting leidt tot lichamelijke  
en psychische klachten

## 5.18 Psychosociale belasting

Seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten en werkdruk zijn vormen van psychosociale belasting. Op het werk kunnen werknemers met diverse vormen van **discriminatie** te maken krijgen: suggestieve opmerkingen, pesten, negeren, beledigingen, grappen. De betekenis van diverse uitdrukkingen die in de tekst voorkomt, is:

- **Psychosociale (arbeids-)belasting:** situaties waarin zowel psychische (geestelijke, mentale) als sociale (maatschappelijke, menselijke) aspecten een rol spelen. Bij psychosociale omstandigheden zijn lichaam en geest onlosmakelijk met elkaar verbonden. Om in de omgeving goed te kunnen functioneren zijn een gezonde geest en een goed functionerend lichaam nodig.
- **Intimidatie:** bedreiging. Vaak betreft het seksuele intimidatie. Seksuele intimidatie op het werk staat voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is. Het is dus wat anders dan een onschuldige flirt tussen collega's of een vriendschappelijke aanraking. Seksuele intimidatie loopt uiteen van intieme vragen over het privéleven, suggestieve opmerkingen en betasten van het lichaam tot chantage, aanranding en zelfs verkrachting.
- **Suggestieve opmerkingen:** een opmerking waarin de bedoeling al besloten ligt. Hetzelfde gebeurt bij suggestieve vragen.  
"Je dacht zeker dat ik je zou vergeten?"  
"Vind je ook niet dat je gefaald hebt?"
- **Emotionele chantage:** afpersing. Bij emotionele chantage of emotionele manipulatie probeert een persoon misbruik te maken van je angst, je verplichtingen of je schuldgevoelens om er zelf baat bij te hebben en iets van jou te verkrijgen. Dit kan hij op een subtiele manier doen door op je zwakheden in te spelen en met gevolgen te dreigen als het afnemen van genegenheid, liefde of intimiteit.  
"Als je echt van me zou houden dan..."  
"Jij bent de enige die me kan helpen".



psychosociale (arbeids-)belasting; intimidatie; suggestieve opmerkingen; emotionele chantage (bijvoorbeeld: in de tang nemen)

### Verplichtingen werkgever

Volgens de Arbowet moet de werkgever ervoor zorgen dat psychosociale belasting geen gevaar oplevert voor de veiligheid en gezondheid van zijn werknemers. In de RI&E moeten de aspecten van psychosociale arbeidsbelasting zijn beoordeeld: wat de bronnen en oorzaken zijn en wat er tegen te doen is. De maatregelen om situaties van psychosociale

arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken moet hij opnemen in het Plan van Aanpak.

De werkgever kan bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon aanstellen. Daarnaast kan hij ervoor zorgen dat jouw werkplek niet afgezonderd is en dat er overal in het bedrijf goede verlichting aanwezig is. Jouw werkgever moet je informeren over de risico's van psychosociale belastingen en voorlichten over hoe je moet handelen als er zich een dergelijke situatie voordoet. Als je er onverhoopt mee in aanraking komt, dan moet jouw werkgever voor goede opvang en begeleiding voor je zorgen. Maar ook de werknemers zelf dragen hiervoor medeverantwoordelijkheid.



ongewenste intimiteit

### 5.19 Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie treft meestal vrouwen, maar dat hoeft niet, mannen kunnen er ook het slachtoffer van zijn. Op jouw werk kun je te maken krijgen met seksuele intimidatie door collega's, je leidinggevende, klanten of zelfs je werkgever. Daarbij gaat het niet om een vriendschappelijke aanraking of een onschuldige flirt, maar om onwenselijk en bedreigend, seksueel gedrag. Seksuele intimidatie veroorzaakt een onveilige, negatieve werksfeer en kan je werk schaden. Ook kun je er ziek of arbeidsongeschikt van worden.

Vormen van seksuele intimidatie zijn:

- Verbaal:
  - seksueel getinte opmerkingen maken of seksueel getinte sms'jes of briefjes toesturen;
  - intieme vragen stellen over iemands privéleven;
  - het doen van suggestieve opmerkingen;
  - voorstellen doen voor afspraakjes met de bedoeling daarbij seksueel contact te hebben;
  - chanteren.
- Non-verbaal:
  - iemand langdurig aanstaren;
  - seksueel getinte afbeeldingen tonen (in de werkkamer of via internet of intranet); en
  - seksueel gerichte gebaren maken.
- Fysiek:
  - vastpakken, arm om schouder leggen, betasten, knijpen;
  - iemand (proberen te) zoenen;
  - iemand de doorgang versperren;
  - aanranding; en
  - verkrachting.



vormen van ongewenste intimiteiten



# Handelen bij seksuele intimidatie

## Wat kan de werkgever er tegen te doen?

De werkgever kan met een aantal maatregelen seksuele intimidatie voorkomen en terugdringen door:

- het geven van voorlichting. Zo kan hij je laten weten welk gedrag niet getolereerd wordt. Als er toch sprake van seksuele intimidatie is, dan kan hij een straf opleggen, bijvoorbeeld een schorsing;
- het instellen van een klachtencommissie. Je kunt daar terecht met je klachten over seksuele intimidatie;
- een vertrouwenspersoon aan te stellen. Je moet het gevoel hebben dat je met iemand erover kunt praten. Dit kan de bedrijfsarts zijn of iemand van personeel en organisatie (P&O).

In een werkoverleg kan jouw werkgever ook het onderwerp seksuele intimidatie ter sprake brengen. Hij kan zo duidelijk maken wat het voor iemand betekent om seksueel geïntimideerd te worden.

## Hoe kun je er zelf mee om gaan?

Veel mensen beseffen niet dat hun gedrag seksuele intimidatie is. Daarom is het belangrijk dat je de dader vertelt dat je zijn gedrag niet accepteert. Vaak stoppen ze ermee als je het ze zegt. Als dit niet het geval is, praat er dan met iemand anders over. Dit kan bijvoorbeeld met jouw leidinggevende, een directe collega, een vertrouwenspersoon, een lid van de ondernemingsraad of de bedrijfsarts.

Als praten niet helpt, kun je een **klacht indienen**. Steeds meer bedrijven hebben een speciale klachtenregeling voor seksuele intimidatie. Als die er niet is, kun je ook een klacht indienen bij jouw directe chef, personeelszaken, het management of de directie of bij jouw bedrijfsarts. Vaak wordt er een onderzoek ingesteld.

Bij de **Commissie Gelijke Behandeling (CGB)** kun je een klacht indienen over jouw werkgever. Jouw werkgever is verplicht jou tegen seksuele intimidatie te beschermen. Als de commissie vermoedt dat er sprake is van seksuele intimidatie, moet jouw werkgever aantonen dat je klacht ongegrond is. Hij moet bijvoorbeeld bewijzen dat hij voldoende heeft gedaan om seksuele intimidatie te voorkomen.

Als je je werkgever niet wilt aanklagen maar de collega die zich schuldig heeft gemaakt aan seksuele intimidatie, moet je naar de rechter stappen. Via de rechter kun je ook jouw werkgever aanklagen. Voor informatie en advies kun je je laten bijstaan door een rechtshulpverlener of een advocaat.

Als je op je werk te maken krijgt met aanranding of verkrachting moet je hiervan **aangifte doen** bij de politie. Dit zijn strafbare feiten. Voor informatie en ondersteuning kun je contact opnemen met Slachtofferhulp Nederland.



afwijzen met tact, klacht indienen of aangifte doen



agressie en geweld: verbaal, fysiek en psychologisch geweld

## 5.20 Agressie en geweld

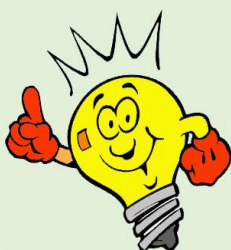
Bij de uitoefening van je werk moet je je veilig voelen. Agressie en geweld op de werkplek (ook daarbuiten) zijn schandelijke gedragingen van mensen. Er zijn verschillende vormen van geweld:

- verbaal geweld: schelden en beledigen;
- fysiek geweld: schoppen, slaan, met een wapen bedreigen of overvallen worden;
- psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

Agressief en gewelddadig gedrag op het werk komt vaker voor dan je denkt; van klanten maar ook tussen jou en jouw collega's onderling kan het voorkomen.

Voorbeelden van maatregelen om de kans op een agressieve en gewelddadige situatie te verkleinen zijn bouwkundige aanpassingen, cameratoezicht en het voorkomen dat iemand alleen arbeid verricht.

Als je met behulp van **Google** de woorden 'agressie', 'geweld' en/of 'intimidatie' typt, dan vindt je diverse websites over dit onderwerp.



praat voor je doorslaat

## Handelen bij agressie/geweld

### Interne agressie

- Als je op jouw werk te maken krijgt met agressie of geweld, of het signaleert, is het belangrijk dat je dit altijd meldt. Geef ook altijd aan dat je dergelijk gedrag niet accepteert. Je kunt het bijvoorbeeld melden in een werkoverleg, de ondernemingsraad inschakelen of naar jouw leidinggevende gaan. Als je daar niet terecht kunt, dan kun je personeelszaken inschakelen, hulp zoeken bij de bedrijfsarts of naar een vertrouwenspersoon gaan.
- Leg de voorvallen zoveel mogelijk vast. Noteer wie er getuige van waren en hoeveel arbeidstijd er mee verloren ging.
- Kijk of er meer collega's slachtoffer zijn, samen sta je sterker.
- Zoek iemand die kan bemiddelen tussen jou en de dader(s).
- Het helpt om erover te praten met een vertrouwenspersoon of iemand bij wie jouw privacy veilig is. Dit kan een P&O-manager zijn, een lid van de ondernemingsraad, de bedrijfsarts, een naaste collega of de vertrouwensinspecteur van de Arbeidsinspectie.
- Laat de dader duidelijk merken dat je niet gediend bent van zijn gedrag.
- Informeer jezelf goed over wat ontoelaatbaar gedrag is.
- Twijfel nooit aan jezelf.
- Volg een training.
- Registreer incidenten.

### Externe agressie

Bedrijven die te maken kunnen krijgen met externe agressie door boze klanten of gewelddadige overvallers moeten bij het nemen van preventieve maatregelen met de volgende vijf factoren rekening houden:

- De omgeving – De locatie van de organisatie kan risico's met zich meebrengen. Een winkel in een onveilig deel van de stad kan consequenties hebben voor de veiligheid van medewerkers.
- De organisatie – De kwaliteit van producten en dienstverlening is van in-

vloed op het gedrag van klanten. Natuurlijk bestaat er geen enkel excuus voor agressie tegen medewerkers, maar frustratie kan wel voor een groot deel voorkomen worden bij een goede service.

- De inrichting – Balies of personeelsruimten die niet goed afgesloten kunnen worden, vergroten de risico's voor het personeel.
- De medewerker – Medewerkers moeten goed toegerust zijn op hun taak. Ze moeten klantvriendelijk zijn en om kunnen gaan met ongewenst gedrag. Goede cursussen (bijvoorbeeld in omgaan met agressie) zijn voor sommige functies noodzakelijk.
- De klant – Het is van belang om een goed beeld te hebben van de klantenpopulatie van de organisatie. Jongeren - vooral jonge mannen - gaan sneller over tot agressie. Andere risicovolle klanten zijn bijvoorbeeld psychiatrische patiënten, mensen in een noodsituatie of mensen onder invloed van drugs of alcohol.

Een uitgebreider overzicht van technische en organisatorische maatregelen ter voorkoming van agressie is te vinden in het Kennisdossier Agressie en Geweld.

### 5.21 Pesten

Op je werk kun je te maken krijgen met pestgedrag door collega's, je leidinggevende of door klanten. Het doel van pesten is je te kwetsen en/of te vernederen. Daarbij gaat het niet om een eenmalige grap of flauwe opmerking van een collega; pesten vindt plaats gedurende een langere tijd en is gericht tegen dezelfde persoon. Dit kan heel openlijk gebeuren - bijvoorbeeld iemand negeren - of juist heel subtiel (geraffineerd). Ook digitaal pesten komt regelmatig voor.

Pesten veroorzaakt een onveilige en negatieve werksfeer en kan jouw werk schaden. Je kunt je zelfvertrouwen verliezen en stress krijgen. In het ergste geval kun je er ziek of arbeidsongeschiktheid van worden. Het uit zich meestal in het last hebben van hoofdpijn, darmklachten en slaapproblemen. Als je een langere tijd gepest wordt, kan dat leiden tot het Post Traumatisch Stress Syndroom. Symptomen: nachtmerries, geheugenverlies, concentratieverlies en vermijdingsgedrag.

Vormen van pesten zijn: vervelende opmerkingen maken, grapjes maken ten koste van je, beledigen, schelden, negeren of sociaal isoleren, openlijk terechtwijzen, gebaren maken en eigendommen beschadigen.

een vorm van pesten...





## Handelen bij pesten

Als je gepest wordt, dan kun je zelf een aantal maatregelen nemen.

- Maak duidelijk dat je pestgedrag niet accepteert.
- Onderzoek of er meer collega's zijn die het slachtoffer zijn van pestgedrag door dezelfde persoon, samen staat je sterker.
- Meld pestgedrag altijd, bijvoorbeeld aan jouw leidinggevende, een vertrouwenspersoon, een lid van de ondernemingsraad, de vakbond, de bedrijfsarts of de klachtencommissie.
- Gaat het om een collega die pest, steun dan het slachtoffer en spreek de dader aan op zijn gedrag; hoe meer collega's dat doen, hoe groter de kans dat het pesten stopt.
- Zoek iemand die kan bemiddelen tussen jou en de dader(s).

Jouw werkgever kan met een aantal maatregelen pestgedrag voorkomen en terugdringen.

- Het geven van voorlichting. Zo kan hij je laten weten welk gedrag niet getolereerd wordt. Is er toch sprake van pesten dan kan hij een straf opleggen, bijvoorbeeld een schorsing.
- Het instellen van een klachtencommissie. Je kunt daar terecht met jouw klachten over pesten.
- Een vertrouwenspersoon aan te stellen. Je moet het gevoel hebben dat je met iemand erover kunt praten. Dit kan de bedrijfsarts zijn of iemand van P&O.
- In een werkoverleg of via het personeelsblad kan jouw werkgever het onderwerpen aankaarten. Op deze manier kan hij duidelijk maken dat pesten niet wordt getolereerd.

Wat kan helpen.

- Onthoud altijd dat pesten niet jouw schuld is.
- Laat de dader duidelijk merken dat je niet gediend bent van zijn of haar gedrag.
- Informeer jezelf goed over wat ontoelaatbaar gedrag is.
- Twijfel nooit aan jezelf.
- Schrijf de voorvallen zoveel mogelijk op. Je vormt zo een dossier dat eventueel handig kan zijn bij een rechtszaak. Bovendien kan het opluchten jouw nare ervaringen aan papier toe te vertrouwen.
- Doe een pesttest om te weten hoe het met het pestgedrag op jouw werk is gesteld. Als je het trefwoord 'pesttest' googled, vindt je diverse websites over dit onderwerp.

### 5.22 Werkdruk en werkstress

Werkdruk en werkstress, deze termen lijken op het eerste gezicht hetzelfde te betekenen. Maar de druk van werk is iets anders dan werkstress.

**werkdruk** Bij **werkdruk** kun je structureel niet voldoen aan de gestelde taakeisen, simpelweg omdat deze te hoog of te veel zijn. Dit leidt tot een te zware psychische en/of lichamelijke belasting.

**werkstress** Bij **werkstress** is er sprake van langdurige psychische overbelasting die ontstaat als je langere tijd niet aan de gestelde eisen kunt of denkt te kunnen voldoen. Werkdruk kan werkstress veroorzaken.

De gevolgen van werkdruk en werkstress kunnen zich lichamelijk en geestelijk uiten, bijvoorbeeld door een hoge bloeddruk, oververmoeid-

heid, slaapstoornissen, depressiviteit en burn out. Ook kunnen ze leiden tot Repetitive Strain Injury (RSI). Werkdruk kan je het gevoel geven dat je weinig kunt pauzeren, waardoor je te lang in eenzelfde (gespannen) houding werkt.

werkdruk en werkstress



## Handelen bij werkdruk/werkstress

**Werkdruk** kan ontstaan doordat:

- het werktempo te hoog is;
- de tijdsdruk te groot is;
- je over te weinig kennis en vaardigheden beschikt;
- je te weinig invloed hebt op je arbeids- en rusttijden.

Je kunt last krijgen van **werkstress** door:

- werkdruk;
- te veel of juist te weinig werk;
- te moeilijk of juist te gemakkelijk werk;
- saai, repeterend of gevaarlijk werk;
- steeds veranderende eisen aan kennis en vaardigheden;
- te weinig invloed op de eigen arbeidsomstandigheden (opnemen van vrije dagen, uitvoering en tempo van het werk, regelen van temperatuur en ventilatie);
- slechte sfeer op het werk;
- onzekerheid (bijvoorbeeld bij een reorganisatie);
- ontevredenheid over de beloning;
- ontevredenheid over de arbeids- en rusttijden.

### Hoge werkdruk

Je moet het altijd aangeven bij jouw leidinggevende als je denkt het werk niet aan te kunnen. Hij kan immers niet in jouw hoofd kijken. Je kunt ook zelf proberen een te hoge werkdruk te voorkomen.

- Neem voldoende pauzes, ook als je denkt daar geen tijd voor te hebben.
- Zorg voor een goede planning van je werkzaamheden.
- Zorg voor een duidelijke taakstelling.
- Hanteer een goede werkmethode ('time planning').
- Durf 'nee' te zeggen.
- Beperk overwerk zoveel mogelijk. Bij voortdurend overwerk is er sprake van een structureel probleem dat jouw werkgever moet oplossen.
- Stem de vakanties van jou en jouw collega's zoveel mogelijk op elkaar af zodat er voor de achterblijvers geen hoge werkdruk ontstaat.
- Organiseer vergaderingen goed. Door effectief en efficiënt te vergaderen voorkom je dat jouw werk zich tijdens vergaderingen opstapelt.



### 5.23 Milieuzorgsysteem

Een milieuzorgsysteem (ook wel milieumanagementsysteem genoemd) is, bij voorkeur, een onderdeel van het gangbare KAM-systeem en richt zich speciaal op het beheersen en verbeteren van prestaties op milieugebied. Via een milieuzorgsysteem wordt structureel aandacht besteed aan milieu in de bedrijfsvoering. Hierbij staan twee belangrijke uitgangspunten centraal:

1. voldoen aan wet- en regelgeving en het beheersing van milieurisico's;
2. streven naar een permanente verbetering van de milieuprestaties van de organisatie.

Een milieuzorgsysteem wordt meestal door bedrijven ingevoerd om efficiënter met schaarse middelen om te gaan en dus feitelijk goedkoper te kunnen werken. Milieuvoordeel is mooi meegenomen.

Met een milieuzorgsysteem kan een organisatie zich onderscheiden van concurrenten en kan de relatie met externe partijen, zoals omwonenden en overheid, aanzienlijk verbeteren. Bij een goed functionerend milieumanagementsysteem kunnen mogelijk afspraken worden gemaakt met de overheid met betrekking tot een milieuvergunning.

ISO 14001 is een internationaal geaccepteerde norm die aangeeft waaraan een goed milieuzorgsysteem zou moeten voldoen. Desgewenst kan een milieuzorgsysteem ook worden gecertificeerd volgens deze norm.

### 5.24 Wet Milieubeheer (Wm)

**doel Wm** Mens en milieu leven soms in strijd met elkaar. Het menselijk handelen heeft vaak een negatief effect op het milieu. Iedereen heeft een verantwoordelijkheid om dit effect zo klein mogelijk te laten zijn. Behalve ondernemers, kun jij ook een steentje bijdragen aan een beter milieu door er verantwoord mee om te gaan. Het doel van de Wet milieubeheer (Wm) is om schadelijke effecten op het milieu zoveel mogelijk te beperken.

**raamwet** De Wm is een raamwet, een juridische gereedschapskist met allerlei instrumenten om het milieu te beschermen. De wet zelf geeft alleen algemene regels over onderwerpen als: milieuplannen, milieuprogramma's, milieukwaliteitseisen, inrichtingen, afvalstoffen en procedures.

**verantwoordelijkheid burger** Uitgangspunt van de wet is dat je dingen waarvan je weet of vermoedt dat ze nadelige gevolgen hebben voor het milieu niet doet of tenminste maatregelen neemt om die gevolgen zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken. De wet legt hier een duidelijke verantwoordelijkheid bij elke burger om initiatief te tonen.

**uitvoeringsbesluiten** In de wet staan geen concrete maatregelen ter bescherming van het milieu. Die zijn te vinden in de uitvoeringsbesluiten. Een uitvoeringsbesluit op basis van de Wet Milieubeheer wordt bij Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB)<sup>33</sup> vastgesteld.

<sup>33</sup> Een **AMvB** (Algemene Maatregel van Bestuur) is een besluit van de regering, waarin wettelijke regels nader worden uitgewerkt.



milieubeheer

### Wet Milieubeheer: afvalstoffen

De WM zegt over afvalstoffen:

- a. Een ieder die handelingen met betrekking tot afvalstoffen verricht of nalaat en die weet of redelijkerwijs had kunnen weten dat daardoor nadelige gevolgen voor het milieu ontstaan of kunnen ontstaan, is verplicht alle maatregelen te nemen of na te laten die redelijkerwijs van hem kunnen worden gevegd, teneinde die gevolgen zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken.
- b. Het is een ieder bij wie afvalstoffen ontstaan, verboden handelingen met betrekking tot die afvalstoffen te verrichten of na te laten, waarvan hij weet of redelijkerwijs had kunnen weten dat daardoor nadelige gevolgen voor het milieu ontstaan of kunnen ontstaan.
- c. Het is een ieder verboden bedrijfsmatig of in een omvang of op een wijze alsof deze bedrijfsmatig was, handelingen met betrekking tot afvalstoffen te verrichten, indien daardoor, naar hij weet of redelijkerwijs had kunnen weten, nadelige gevolgen voor het milieu ontstaan of kunnen ontstaan.
- d. De handelingsverboden gelden niet voor diegenen die bij wet of EG-verordening toestemming hebben afval in te zamelen, te vervoeren, op te slaan, enzovoort (zie 'handelingen').

**'Afval'** noemen we alles wat we weggooien omdat we het niet meer nodig hebben of niet meer willen gebruiken. Om afval te hebben moeten we eerst spullen produceren. Daarvoor zijn nodig: materiaal, energie, water, arbeid.... maar na zekere tijd worden die gemaakte spullen afval.

Met **'een ieder'** wordt iedereen in Nederland bedoeld: burger, consument, particulier, ondernemer, of hoe je de groep ook benoemt. Dus ook jij als burger en als (bedrijfs-)autotechnicus.

Onder **'handelingen'** wordt in ieder geval verstaan: inzamelen of anderszins in ontvangst nemen, bewaren, nuttig toepassen, verwijderen, vervoeren of verhandelen van afvalstoffen of bemiddelen bij het beheer van afvalstoffen.



ladder van Lansink



afvalhergebruik

### Ladder Van Lansink

De Ladder van Lansink is opgebouwd uit de volgende 'treden':

- a. **afvalpreventie**  
Het spreekt voor zich dat afval vermijden de meest efficiënte wijze is om de afvalberg te doen slinken. Een bewust aankoop- en consumptiegedrag van producten kan hiervoor een eerste stap zijn.
- b. **afvalhergebruik**  
Als afval niet vermeden kan worden, moet het zoveel mogelijk hergebruikt worden. Wat voor de ene persoon afval en dus onbruikbaar is geworden, kan voor iemand anders nog bruikbaar zijn, eventueel na kleine herstellingen. Het beste voorbeeld van hergebruik is de kringloopwinkel.
- c. **afvalrecyclage (afvalrecycling)**  
Een volgende stap in de behandeling van afval vormt de recyclage. Hierbij wordt afval omgezet in een nieuw product en kan aldus een nieuw leven als eindproduct gaan leiden. Hiervan zijn verschillende

## afvalscheiding

voorbeelden te geven: papier & karton, PMD, GFT, tuinafval, hout, bouw- en sloopafval, isomo, schroot, glas, textiel, frituurolie en -vet, motorolie, KGA, enzovoort.

Om te kunnen recylen is **afvalscheiding** een voorwaarde.

### d. afvalverbranding met energieteerugwinning

Afval dat niet gerecycled kan worden, zetten afvalenergiecentrales om in energie. De installaties leveren elektriciteit die wordt ingevoerd op het elektriciteitsnet. Naast stroom leveren ze warmte aan omliggende fabrieken, woonwijken en tuinbouwkassen. Door afval in te zetten als brandstof besparen we het gebruik van de fossiele brandstoffen olie, gas en kolen. Na verbranding in een afvalenergiecentrale blijven verbrandingsresten over. Deze worden voor een groot deel nuttig gebruikt. Zo wordt bodemas bijvoorbeeld toegepast als funderingsmateriaal in de wegenbouw, vliegas onder meer verwerkt in asfalt en schroot in de metaalindustrie.

### e. afvalverbranding

Kunnen de vorige verwerkingswijzen niet worden gehanteerd, dan dient het afval verbrand te worden mits een perfecte rookgaswassing en energierecuperatie. Op deze wijze lijdt het milieu weinig schade en wordt tevens nog energie opgewekt.

### f. afvalstorting

De slechtste verwerkingswijze vormt het storten van afval. Dit dient zo veel mogelijk vermeden te worden. Slechts in uitzonderlijke gevallen mag dit gebeuren.



ecologische voetafdruk auto

Het afvalbeleid van de overheid is erop gericht prioriteit te geven aan de meest milieuvriendelijke verwerkingswijzen. Deze staan bovenaan de 'ladder'. Het beleid van de overheid is erop gericht om zo veel mogelijk afval de Ladder van Lansink te laten 'beklimmen'. In de praktijk betekent dit dat altijd zal worden gekeken of een bepaalde stap gerealiseerd kan worden. Pas wanneer dit niet het geval is, zal een volgende stap in aanmerking komen. Het afvalbeleid is erop gericht om onze **ecologische voetafdruk**<sup>34</sup> zo gering mogelijk te laten zijn.

## 5.25 Milieuzorg in autobranchebedrijven

Door dagelijks goed om te gaan met de milieuproblematiek draagt dit bij tot een veilige en gezonde werkomgeving. Milieuzorg moet in het bedrijf een vanzelfsprekendheid zijn zodat elke medewerker milieubewust werkt en milieuvervuiling tegengaat. Ook jij! Daarbij zal je merken dat:

1. je meewerkt aan recycling van auto's en auto-onderdelen;
2. de relatie met de Arbowet zeer nauw is. Bij gevaarlijke stoffen houdt de Arbowet direct rekening met je gezondheid en de Wet Milieubeheer houdt rekening met de 'gezondheid' van ons milieu, en uiteindelijk dus ook met onze eigen gezondheid.

<sup>34</sup> De **ecologische voetafdruk** (mondiale voetafdruk, footprint) voor een bepaald jaar is een getal dat weergeeft hoeveel biologisch productieve grond- en wateroppervlakte een bepaalde bevolkingsgroep in dat jaar gebruikt om zijn consumptieniveau te kunnen handhaven en zijn afvalproductie te kunnen verwerken. Het uitgangspunt is dat elke consumptie omgerekend kan worden in een oppervlakte die voor de productie ervan nodig is. Dat maakt het mogelijk om de milieu-impact van verschillend consumptiegedrag (leefstijlen) of van verschillende bevolkingsgroepen (landen) met elkaar te vergelijken. Aangezien deze maatstaf ook werkt met een limiet aan bruikbare oppervlakte, geeft de Voetafdruk ook weer in welke mate de regeneratieve capaciteit van een bepaalde productieve oppervlakte, of van de aarde in haar geheel wordt aangetast. Zo kan de Voetafdruk nuttig zijn als indicator voor de duurzaamheid van bepaalde consumptiepatronen.

In het milieuzorgsysteem is alles opgenomen dat met het milieu te maken heeft: opslag en afvoer van afvalstoffen, energieverbruik, milieu-administratie (logboek), milieuprocedures, productveiligheidsbladen, enzovoort. Naleving van de Wet Milieubeheer (WM) geldt niet alleen voor de directie of de manager maar ook voor jou als Serviceadviseur!

We maken nu een rondgang door de werkplaats en bekijken welke afvalsoorten we tegenkomen en hoe we ermee moeten omgaan, zoals:

- het gescheiden opvangen en opslaan van het (gevaarlijk) afval in een aparte en afgesloten ruimte;
- het op de juiste manier afvoeren van het (gevaarlijke) afval (door een erkend bedrijf);
- het beperken van de hoeveelheid afval;
- stoffen gebruiken die het milieu minder belasten;
- morsen tegengaan (1 cc olie vervuult 1.000.000 liter grondwater!);
- het correct opruimen van eventueel gemorste (gevaarlijke) afvalstoffen;
- geen reparaties buiten uitvoeren vanwege mogelijke bodemvervuiling en geluidsoverlast.



milieuzorg in de autobranche:  
op het autokerkhof, in de was-  
straat, in de werkplaats...

### Bedrijfsafval

De ondernemer is verantwoordelijk voor de inzameling van zijn bedrijfsafval. Gemeenten zijn, in tegenstelling tot bij huishoudelijk afval, niet verplicht om uw bedrijfsafval op te halen. De ondernemer moet bedrijfsafval en bedrijfsafvalstoffen dus zelf scheiden en gescheiden afvoeren of dit laten doen.

erkende inzamelaars  
VIHB-lijst

Voor de inzameling van bedrijfsafval kan de ondernemer een contract afsluiten met zijn gemeente. Of hij doet dit met een erkende, particuliere inzamelaar. **Erkende inzamelaars** vindt je op de zogeheten **VIHB-lijst**<sup>35</sup>. Zij vervoeren de bedrijfsafvalstoffen naar erkende verwerkers.

<sup>35</sup> **VIHB-lijst** – Voor het vervoeren, inzamelen, verhandelen en bemiddelen van bedrijfsafvalstoffen of gevaarlijke afvalstoffen in Nederland is vermelding op de VIHB-lijst verplicht. Bedrijven worden op de lijst vermeld, als zij aan alle vereisten voor registratie voldoen.

afvalstoffenregistratie	Als de afvalstoffen worden afgegeven aan een erkende inzamelaar, moet dit worden geregistreerd. Dit gaat via een <b>afvalstoffenregistratie</b> .
Activiteitenbesluit	De ondernemer moet zijn bedrijfsafval scheiden. Hiervoor gelden de regels uit het <b>Activiteitenbesluit</b> <sup>36</sup> .

### Afvalpreventie in autobranchebedrijven

Afvalpreventie is de zorg voor een doelmatig beheer van afvalstoffen en de zorg voor een zuinig gebruik van grondstoffen. Dit kan worden bereikt door voorkomen dan wel het beperken van het ontstaan van afvalstoffen (inclusief afvalwater) en het verminderen van de milieuschadelijkheid van afvalstoffen.

Het is dus niet mogelijk om bedrijven die onder de werking van het Activiteitenbesluit vallen (A- en B-inrichtingen) afvalpreventiemaatregelen op te leggen of een afvalpreventieonderzoek voor te schrijven.

Preventie omvat ook waterbesparing: de zorg voor een doelmatig beheer van afvalwater. Dit kan worden bereikt door een zuinig gebruik van water en het voorkomen dan wel beperken van het ontstaan van afvalwater binnen de inrichting. Ook intern hergebruik valt onder waterbesparing, bijvoorbeeld bij wasstraten.

Afvalpreventie richt zich op het voorkomen dan wel het beperken van het ontstaan van afvalstoffen (inclusief afvalwater) (kwantitatief) en het verminderen van de milieuschadelijkheid van afvalstoffen (kwalitatief). Het ontstaan van afval moet zoveel mogelijk bij de bron worden voorkomen en kan worden gerealiseerd door:

- goed huishouden (good housekeeping);
- intern hergebruik;
- efficiënter gebruik van grond- en hulpstoffen
- gebruik van alternatieve grond- en hulpstoffen;
- technologische veranderingen;
- productaanpassingen.

Meer informatie over het Activiteitenbesluit vindt je bij InfoMil:  
<http://www.infomil.nl/organisatie/milieumaatregelen/>



waterbesparende wasstraat

<sup>36</sup> **Barim** – Barim is een afkorting voor het Besluit algemene regels voor inrichtingen milieubeheer. De semi-officiële benaming voor dit besluit is **Activiteitenbesluit**. Dit besluit is sinds 1 januari 2008 van kracht en is gebaseerd op de Wet milieubeheer (Wm). In het besluit zitten algemene regels voor bedrijven die onder de Wm vallen en voorheen een milieuvergunning nodig hadden. Het Barim (Activiteitenbesluit) maakt onderscheid tussen 3 categorieën van bedrijven: type A, B en C. Het hangt af van de milieubelasting, onder welke categorie een bedrijf valt. Type A bedrijven moeten zich houden aan de regels van het Barim (Activiteitenbesluit) maar zijn niet meldingsplichtig ten aanzien van hun activiteiten. Type B bedrijven zijn wel meldingsplichtig ten aanzien van hun activiteiten. Voor type C bedrijven geldt dat zij (voor het onderdeel milieu) nog steeds een omgevingsvergunning moeten aanvragen.

### Afvalscheiding in autobranchebedrijven

#### redelijkerwijs scheiden

De bedrijven die onder het Activiteitenbesluit vallen (dit zijn de meeste motorvoertuigbedrijven), moeten gevaarlijke stoffen van elkaar en van andere afvalstoffen scheiden, gescheiden houden en gescheiden afgeven. Ook andere afvalstoffen moeten worden gescheiden, gescheiden gehouden en gescheiden afgegeven, tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd. Voor het **redelijkerwijs scheiden** van afval zijn richtlijnen gegeven betreffende soorten afvalstoffen en hoeveelheden daarvan.

#### bronscheiding

Afvalscheiding is het zoveel mogelijk aan de bron scheiden (**bronscheiding**), gescheiden houden en gescheiden afgeven van afvalstoffen. Nascheiden of sorteren door de inzamelaar of verwerker valt hier niet onder.

Het doel is afval niet te vermengen zodat het goed mogelijk geschikt is voor producthergebruik, materiaalhergebruik of toepassing van afvalstoffen als brandstof.

Gescheiden inzameling gevolgd door nuttige toepassing/hergebruik is in de meeste gevallen ook goedkoper dan het verwijderen van gemengde afvalstoffen.

De afvalinzameling bij motorvoertuigbedrijven bestaat voornamelijk uit het afvoeren van reststoffen die vrijkomen bij het onderhoud of reparatie van voertuigen. Het inzamel- en afvoerbedrijf zorgt er voor dat de afvalstromen met speciale inzamelmiddelen netjes en centraal kunnen worden verzameld en aangeboden ter verwerking. De meest voorkomende afvalstromen bestaan uit:

- **Restafval.** Het restafval wordt meestal in rolcontainers opgeslagen. Ook het afval dat niet meer gescheiden kan worden, het restafval, wordt optimaal gebruikt. Het restafval wordt zoveel mogelijk in energie omgezet.
- **Afgewerkte oliën en smeermiddelen.** De opslag en afgifte van afgewerkte oliën en smeermiddelen is aan strenge wettelijke regels gebonden. Hierdoor kan onnodige blootstelling voorkomen worden. Tevens kan voorkomen worden dat deze producten in het milieu terecht kunnen komen door morsen/lekkage enzovoort. Behalve een goede opslagvoorziening, zijn er ook **aftapvoorzieningen** (lekbak, opvangwagen, afzuigunit) en een **vloeistofdichte vloer** verplicht.
- **Klein gevaarlijk afval (KGA).** Klein gevaarlijk afval (KGA) is afval waar chemische stoffen in zitten die schadelijk zijn voor de gezondheid en het milieu. Deze afvalstromen kunnen bestaan uit: afgewerkte smeer- en systeemolie, olie/water/slib-mengsels (afscheiders), koelvloeistof/antivries, olie- en brandstoffilters, poetsdoeken, benzine restanten, ontvettingsmiddelen, verfresten, oplosmiddelen, TL-, spaar- en ledlampen, accu's en batterijen.
- **Papier en karton.** Papier en karton worden in containers verzameld.
- **Olie- en brandstoffilters.** We kunnen filters afvoeren als geheel en is dan gevaarlijk afval of gescheiden in drie fracties: olie, papieren binnenfilter en metaal. Meestal is de splintermethode goedkoper en is er minder milieudruk omdat de olie en het metaal her te gebruiken is.



opslag autobanden



accubox



opslag autoruiten

- **Koudemiddelen airco.** De gebruikte koelmiddelen zijn milieubelastend. Om te voorkomen dat er geen of zo min mogelijk van deze vloeistoffen ontsnappen, moeten we deze vloeistof volgens de wettelijke regels aan airco's onttrekken en toevoegen. Daartoe dient de **koudemiddelbalans**.
- **Autobanden.** Autobanden zijn geen gevaarlijk afval en kunnen dus als bedrijfsafval worden afgevoerd. De opslag van afvalbanden moet gebeuren in een aangepaste verpakking of in containers.
- **Accu's.** Accu's zijn gevaarlijk afval. De opslag van de accu's, oud en nieuw, moet gebeuren in een zuurbestendige en vloeistofdichte bak om lekkage te voorkomen. Accu's moeten rechtop worden weggezet, zodat er geen accuzuur zal lekken. Voor de milieu verantwoorde opslag en inzameling van accu's en startbatterijen stellen afvalbedrijven speciaal hiervoor bestemde palletboxen beschikbaar. Deze boxen zijn vloeistof dicht en zuurbestendig en kunnen worden afgesloten met een deksel.<sup>37</sup>
- **Koel- en ruitensproeiervloeistof.** Koelvloeistof is gevaarlijk afval. Qua manier van opslag, vullen en aftappen komt dat overeen met (afgewerkte) olie. Het kan als KGA worden afgevoerd.
- **Remvloeistof (koppelingsvloeistof).** Remvloeistof is gevaarlijk afval. Gebruikte remvloeistof moet worden opgevangen en in een aparte tank kunnen worden geleegd. Het kan als KGA worden afgevoerd.
- **Katalysatoren en roetfilters.** Katalysatoren en roetfilters zijn bedrijfsafval. Omdat er bruikbare edelmetalen in zitten, is het interessant om deze eruit te halen en te hergebruiken.
- **Autoruiten.** Autoruiten zijn bedrijfsafval omdat het op zich ongevaarlijk is voor het milieu. Hoewel het glas van autoruiten niet geschikt is nieuwe autoruiten te produceren, wordt dit glas wel gerecycled en moet het gescheiden worden ingezameld.

<sup>37</sup> Volgens de **Arbowet** moet de ruimte waarin de accu's staan een goede ventilatie hebben omdat zich bij het laden knalgas kan vormen en er dus een explosieve situatie kan ontstaan. In deze ruimte moet de verlichting en de contactdozen explosievrij zijn.



hergebruik veiligheidsgordels

- **Oud ijzer van auto's.** IJzer kan volledig worden gerecycled. Door ijzer het gescheiden in te zamelen en af te voeren, spaart het in afvoerkosten op het bedrijfsafval.
- **Kunststof van auto's.** Het kunststof van de auto dat aan de auto zit kan namelijk in elk kunststofverwerkend bedrijf worden gebruikt. De specifieke kunststoffen onderdelen worden geselecteerd en apart verzameld en opgeslagen: veiligheidsgordels, wioldoppen, grilles, bumpers, enzovoort.
- **Poetsdoeken / poetspapier / veegvuil.** Vuile poetsdoeken bevatten vrijwel altijd olie- en vetresten of andere chemicaliën en worden beschouwd als gevaarlijk afval.

### Incidentmanagement

Een incident is in de onderneming een verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen. Het is dus een (gedeeltelijke) verstoring of onderbreking van de bedrijfsprocessen. Het maakt daarbij niet uit wat de aard of de oorzaak van het incident is: stroomuitval, OV staking, kapotte telefooncentrale, enzovoort.

En wat moet je doen als er ondanks alle voorzorgsmaatregelen en accuraat werken toch bijvoorbeeld olie is gelekt of gemorst? Wat moet je doen om aan de eisen voor een goede bodembescherming te voldoen? Als de ondernemer een incidentmanagement voert, ben je geïnstrueerd:

- over hoe te handelen bij verspillingen ten gevolge van morsen of lekkage en
- in het gebruik van middelen ter voorkoming van verspreiding van vrijgekomen stoffen of indringing in de bodem.



absorptiekorrels; olie trekt in absorptiekorrels; afvoer afdekker