

Hét ideale recept!

De ingrediënten voor een succesvol Arbobeleid!



Linda van Es
Academie Facility Management

Hét ideale recept!

De ingrediënten voor een succesvol Arbobeleid!

Linda van Es

Mei 2007

Haagse Hogeschool
Sector Economie en Management
Opleiding Academie Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Docent begeleider:

Medebeoordelaar:

Opdrachtgever:

Bedrijfsmentor:

Studentnummer:

Periodiek onderzoek:

P.H.J. Pouw

Drs. M.F.J.M. de Wit

Nederland Vakantie Beheer

Hoofdweg 23

1424 PC De Kwakel

J. Evelein en R. Blok

20033744

november 2006 – mei 2007

Auteursreferaat

Onderzoek naar de **arbeidsomstandigheden** binnen de vakantieparken van Nederland Vakantie Beheer. Onderzoeksvraag is op welke wijze naar aanleiding van de gehouden **RI&E** een **Arbobeleid** en werkbaar **Plan van Aanpak** gerealiseerd en geïmplementeerd kan worden dat voldoet aan de relevante **Arbowet- en regelgeving** voor Nederland Vakantie Beheer en welke gevolgen dit heeft voor de organisatie. Achterliggende doelstelling is het verbeteren van de arbeidsomstandigheden en voldoen aan de **Arbowet**. De belangrijkste conclusies zijn de noodzaak van een gestructureerd Arbobeleid en de keuze voor een **Arbozorgmodel**. Door het doorlopen van het Arbozorgmodel zal NVB een continue verbetering van de arbeidsomstandigheden kunnen realiseren.

In de bijlagen: organogrammen, uitslag interviews, checklists en enquêtes, **Arbohandboek**.

Indexreferaat

7S model, arbeidsomstandigheden, Arbo, Arbobeleid, Arbowet 2007, Arbozorgmodel, Facility Management, Plan van Aanpak, Risico Inventarisatie en Evaluatie, scriptie, SWOT – analyse.

Managementsamenvatting

Iedere organisatie wordt door de overheid verplicht gesteld om aandacht te besteden aan de arbeidsomstandigheden. Nederland Vakantie Beheer (NVB) is een jonge organisatie, opgericht eind 2000, waar in het verleden niet de prioriteit bij de zorg voor arbeidsomstandigheden lag. In 2005 heeft Maetis, de Arbodienst, een risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd. Er zijn nooit maatregelen getroffen om de gesignaleerde knelpunten te verbeteren. Door de steeds strengere wet- en regelgeving vindt NVB dat de arbeidsomstandigheden nu prioriteit moeten krijgen. Naar aanleiding van deze situatie is onderstaande probleemstelling geformuleerd:

Op welke wijze kan, naar aanleiding van de gehouden RI&E, een Arbobeleid en een werkbaar Plan van Aanpak gerealiseerd en geïmplementeerd worden dat voldoet aan de relevante wet- en regelgeving voor Nederland Vakantie Beheer en welke gevolgen heeft dit voor de organisatie Nederland Vakantie Beheer?

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden heeft verschillend onderzoek plaatsgevonden. Allereerst was theoretisch onderzoek van belang, omdat te weinig kennis aanwezig was over de Arbowetgeving. Er is onderzocht wat de definitie en de uitgangspunten van Arbo zijn. Daarnaast is ook onderzocht op welke wijze Arbo geïntegreerd kan worden in de organisatie. Om de huidige situatie te beoordelen heeft intern onderzoek plaatsgevonden. Het interne onderzoek bestond uit interviews, checklists en enquêtes. De resultaten van het interne onderzoek zijn weergegeven in een SWOT – analyse. De interviews zijn ook gebruikt om de gewenste situatie te achterhalen.

De algemene conclusie die uit het onderzoek getrokken kan worden is dat er geen gestructureerd Arbobeleid binnen NVB aanwezig is. De Arbowet verplicht een organisatie om een zo goed mogelijk Arbobeleid te voeren. In het verleden heeft NVB een poging gedaan om aan deze verplichtingen te voldoen, door Maetis, de Arbodienst, een RI&E uit te laten voeren. Maar door het ontbreken van structuur is dit niet gelukt. Er zijn geen taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd, waardoor niemand zich verantwoordelijk voelt om maatregelen te treffen. Een Arbobeleid kan op verschillende manieren geïmplementeerd worden. Om de continuïteit te waarborgen is het noodzaak dat een cyclus doorlopen wordt.

De belangrijkste aanbeveling op basis van het onderzoek is om met behulp van het Arbozorgmodel een Arbobeleid, inclusief Arbohandboek te implementeren binnen NVB. In het Arbohandboek zijn alle belangrijke procedures beschreven die voor NVB van toepassing zijn. Het Arbozorgmodel is door de Arbeidsinspectie ontworpen, om organisaties te helpen bij het opzetten van een Arbobeleid. Wanneer de 5 fasen continue doorlopen worden zal de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden steeds meer toenemen.

Andere belangrijke aanbevelingen voor NVB zijn:

- duidelijkheid creëren door taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vast te leggen;
- betrokkenheid van werknemers vergroten door gestructureerd werkoverleg te organiseren, waarbij Arbo een vaste agendapunt heeft;
- Arbo bewustzijn vergroten door werknemers voorlichting te geven over de risico's in de werkzaamheden.

Naast de aanbevelingen is een implementatieplan geschreven, die als leidraad functioneert bij het invoeren van het Arbobeleid. Tot slot zijn de kosten en baten weergegeven.

Voorwoord

In 2003 ben ik begonnen aan de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool. Na drie jaar studeren staat het vierde jaar in het teken van het afstuderen. Bij het afstuderen moet in opdracht van een organisatie zelfstandig een beleidsprobleem opgelost worden. Tijdens mijn studie heb ik gekozen voor afwisselende stages, zodat ik mij zo breed mogelijk kan oriënteren. Na stage gelopen te hebben bij een bank en een evenementenorganisatie ben ik uiteindelijk voor mijn afstudeeropdracht terecht gekomen bij Nederland Vakantie Beheer, beter bekend onder de naam Hogenboom Vakantieparken.

Dit rapport is een advies aan Nederland Vakantie Beheer, zodat zij een zo goed mogelijke bescherming van de gezondheid en het bevorderen van het welzijn van de werknemers bij de arbeid kunnen garanderen. Ik heb mijn opdracht met veel plezier kunnen uitvoeren en het was een zeer leerzame tijd.

Gedurende mijn onderzoek waren veel personen bereid een bijdrage te leveren aan de uitvoering van mijn opdracht. Hierbij wil ik iedereen die tijd voor mij heeft vrij gemaakt van harte bedanken. In het bijzonder wil ik onderstaande personen bedanken:

De directie van Nederland Vakantie Beheer; Johan Evelein en Robert Blok. Karin Woerden en Mirella Antonini die mij vanuit het hoofdkantoor uitstekend begeleid hebben.

Daarnaast wil ik de heer Paul Pouw van harte bedanken voor de tijd die hij in mijn afstuderen heeft gestopt. Een compliment voor de snelle reactie op mijn vragen. Ook wil ik Marcel de Wit bedanken voor het beoordelen van mijn scriptie.

Zonder alle hulp had ik nooit tot dit eindproduct kunnen komen!

Ik hoop dat Nederland Vakantie Beheer dankzij dit rapport een Arbobeleid kan implementeren waardoor zij continue arbeidsverbeteringen kunnen realiseren.

De Kwakel, mei 2007
Linda van Es

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	1
DE ORGANISATIE	1
AANLEIDING EN VERANTWOORDING VAN DE OPDRACHT	1
DOEL VAN DE OPDRACHT	1
PROBLEEMSTELLING	2
LEESWIJZER	2
HOOFDSTUK 1 HET ONDERZOEK	3
1.1 VOORAFGAAND AAN HET ONDERZOEK	3
1.2 ONDERZOEKSTYPEN	3
1.3 DATAVERZAMELINGSMETHODEN	4
1.3.1 Literatuuronderzoek	4
1.3.2 Documentenanalyse	4
1.3.3 Vragen c.q. interviewen	5
1.4 ONDERZOEKSOBJECT	5
1.5 CONCLUSIE	5
HOOFDSTUK 2 NEDERLAND VAKANTIE BEHEER	6
2.1 TOEN	6
2.2 NU	6
2.3 7S MODEL	7
2.3.1 Strategy	8
2.3.2 Structure	8
2.3.3 Systems	9
2.3.4 Staf	10
2.3.5 Style	11
2.3.6 skills	11
2.3.7 shared values	12
HOOFDSTUK 3 RELEVANTE WETGEVING VOOR NVB	13
3.1 ARBO EN HET ONTSTAAN VAN DE ARBOWET	13
3.2 NIEUWE ARBOWET	13
3.3 OPBOUW ARBOWET	14
3.4 JURIDISCHE CONSEQUENTIES EN AANSPRAKELIJKHEID	14
3.5 RELEVANTE WETGEVING VOOR NVB	15
3.5.1 Arbobeleid	15
3.5.2 RI&E	16
3.5.3 Zware ongevallen door gevaarlijke stoffen	16
3.5.4 Voorlichting en onderricht	16
3.5.5 Registratie arbeidsongevallen	16
3.5.6 Voorkomen van gevaar voor derden	16
3.5.7 Werkoverleg	17
3.5.8 Preventiemedewerker	17
3.5.9 Bedrijfshulpverlening	17
3.5.10 Preventief Medisch Onderzoek	18
3.5.11 Algemene verplichtingen van de werknemers	18
3.6 ANDERE WETGEVING	18
3.7 ARBOZORGSYSTEEM	19
	VI

3.7.1 Arbozorgmodel	19
HOOFDSTUK 4 DE HUIDIGE SITUATIE	22
4.1 RISICO'S EN GEVARENBRONNEN	22
4.2 RI&E NVB	22
4.2.1 Risico's met voldoende aandacht	23
4.2.2 Risico's met onvoldoende aandacht	23
4.3 ENQUÊTE WERKNEMERS	25
4.4 SWOT – ANALYSE	25
4.4.1 Sterktes	26
4.4.2 Zwaktes	26
4.4.3 Kansen	27
4.4.4 Bedreigingen	27
4.4.5 Confrontatiematrix	27
HOOFDSTUK 5 DE GEWENSTE SITUATIE.....	30
5.1 DUIDELIJKHEID SCHEPPEN	30
5.2 DE BETROKKENHEID EN HET BEWUSTZIJN VERGROTEN	30
5.3 HET ARBOBELEID INTEGREREN IN HET HANDELEN	30
5.4 EEN PLANMATIGE BEHEERSING	30
5.5 DE CONTINUÏTEIT WAARBORGEN	31
HOOFDSTUK 6 CONCLUSIE.....	32
HOOFDSTUK 7 AANBEVELINGEN.....	33
7.1 ARBOBELEID	33
7.1.1 Duidelijkheid scheppen.....	33
7.1.2 De betrokkenheid en het bewustzijn vergroten	33
7.1.3 Het Arbobeleid integreren in het handelen	34
7.1.4 Een planmatige beheersing	35
7.1.5 De continuïteit waarborgen	35
7.2 ARBOHANDBOEK	35
HOOFDSTUK 8 IMPLEMENTATIEPLAN.....	37
8.1 ARBOZORGMODEL	37
8.1.1 Fase 1 Willen.....	37
8.1.2 Fase 2 Weten	37
8.1.3 Fase 3 Wegen.....	37
8.1.4 Fase 4 Werken	38
8.1.5 Fase 5 Waken.....	38
HOOFDSTUK 9 DE KOSTEN EN BATEN	39
9.1 DE KOSTEN	39
9.1.1 Huidige Arbokosten	39
9.1.2 Eenmalige kosten	39
9.1.3 Jaarlijks terugkerende kosten.....	40
9.2 DE BATEN	41
LITERATUUROPGAVE	42
BIJLAGEN.....	44

Inleiding

De hoofdfase van de opleiding Academie voor Facility Management aan de Haagse Hogeschool wordt in het vierde jaar afgerond met een afstudeeropdracht. Iedere student dient een adviesrapport te schrijven over een facilitair beleidsprobleem dat de student, in opdracht van een organisatie, op systematische wijze dient op te lossen. Het eindresultaat vormt een rapport, waarin aanbevelingen worden gedaan ter oplossing van het probleem.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Nederland Vakantie Beheer (NVB).

De organisatie

Eind 2000 is NVB opgericht als dochteronderneming van Nederland Vakantie Groep (NVG). NVG is een investeringsgroep die zich bezig houdt met de aankoop, ontwikkeling en exploitatie van recreatieve projecten in binnen – en buitenland. NVB verzorgt voor NVG van 6 vakantieparken het beheer, te weten:

- Rekreatiepark Groot Bartje;
- Strandslag Juliana / Duynopgang en Duynzicht;
- Duynparc De Heeren van 's-Gravensande;
- Vesting De Bronsbergen;
- Villapark Panjevaart;
- Buitenplaats De Mechelerhof.

Naast deze parken is vakantiepark 'Resort Arcen' opgericht als eigen B.V., omdat deze aanzienlijk groter is dan de andere parken. Dit onderzoek heeft betrekking op NVB en Resort Arcen. Wanneer verder in dit verslag gesproken wordt over NVB valt Resort Arcen hier ook onder.

Aanleiding en verantwoording van de opdracht

De directie is in de beginjaren van de organisatie vooral bezig geweest met het veroveren van de markt en het inspelen op de veranderingen en behoeften van de markt. In 2005 is een start gemaakt met het verbeteren van de arbeidsomstandigheden door Maetis, een landelijke Arbodienst, een RI&E uit te laten voeren op de twee grootste vakantieparken. Doordat een goed beleid op het gebied van Arbo ontbreekt is na de uitvoering van de RI&E geen actie ondernomen. Er zijn geen taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgesteld. De directie wil dat er een Arbobeleid komt dat getoetst kan worden aan de relevante wet- en regelgeving. De directie wenst haar verantwoordelijkheid voor het Arbobeleid en de uitvoering zodanig te regelen dat optimale veiligheid voor de werknemers zo goed mogelijk te garanderen valt. Ook moet in het beleid opgenomen worden dat het ieder jaar opnieuw getoetst moet worden aan de huidige wet – en regelgeving.

Doel van de opdracht

Iedere organisatie loopt risico's. Deze zijn onder te verdelen in zuivere en speculatieve risico's¹. Een speculatief risico is het bewust aangaan van een risico waarbij het manifest worden van een onzekere situatie zowel positieve als negatieve effecten kan hebben. Zuivere risico's daarentegen worden niet bewust aangegaan en hierbij zal het manifest worden van een onzekere situatie alleen negatieve effecten hebben. In dit onderzoek gaat het alleen om de zuivere risico's. Risico's zoals een werknemer die uitglijdt van een trap of een werknemer die gevaarlijke stoffen binnenkrijgt. Het doel

¹ Pouw, P. en Diemen, O. Risicomanagement en Facility Management. Den Haag : Haagse Hogeschool, opleiding Academie voor Facility Management. 2006/2007. code:2344.

van het onderzoek is tot aanbevelingen te komen om de arbeidsomstandigheden binnen NVD vakantieparken te verbeteren. Er moet een Plan van Aanpak komen, zodat NVD onmiddellijk kan starten met het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. Het Plan van Aanpak dient een zodanig kader te hebben dat dit ook voor de toekomst bruikbaar zal blijven. Tot slot moet rekening worden gehouden met welke consequenties het al dan niet uitvoeren van dit beleid zal hebben voor de organisatie NVD.

Probleemstelling

Het uitgangspunt van het onderzoek wordt gevormd door de probleemstelling, deze luidt:

Op welke wijze kan, naar aanleiding van de gehouden RI&E, een Arbobeleid en een werkbaar Plan van Aanpak gerealiseerd en geïmplementeerd worden dat voldoet aan de relevante wet- en regelgeving voor Nederland Vakantie Beheer en welke gevolgen heeft dit voor de organisatie Nederland Vakantie Beheer?

Leeswijzer

De opzet van dit rapport is als volgt:

- In hoofdstuk 1 wordt de onderzoeksopzet beschreven.
- Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de organisatie NVD.
- Relevante wet – en regelgeving worden in hoofdstuk 3 genoemd.
- In hoofdstuk 4 wordt naar aanleiding van een beschrijving van de huidige situatie de knelpunten beschreven in een SWOT – analyse.
- Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 de gewenste situatie beschreven.
- Voordat aanbevelingen gegeven worden, wordt in hoofdstuk 6 een conclusie van het onderzoek geschreven.
- In hoofdstuk 7 worden aanbevelingen gegeven, zodat de gewenste situatie bereikt kan worden.
- Het implementatieplan komt in hoofdstuk 8 aanbod.
- De kosten en baten van de veranderingen worden in hoofdstuk 9 beschreven.

Hoofdstuk 1 Het onderzoek

Om een onderzoek gestructureerd uit te kunnen voeren is een plan van aanpak van groot belang. Dit hoofdstuk beschrijft de onderzoeksmethoden die bij de uitvoering van het onderzoek zijn gebruikt.

1.1 Voorafgaand aan het onderzoek

In de eerste fase van het onderzoeksproces staat het formuleren van de probleemstelling met de daarbij behorende subprobleemstellingen centraal. Omdat een tekort aan kennis bestond over het onderwerp heeft een kwalitatief vooronderzoek plaatsgevonden. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om het verkennen en inzichtelijk maken van een thema of vraagstuk. Kwalitatief onderzoek is gericht op het begrijpen van situaties en is gericht op het verkrijgen van betrouwbare informatie over wat er leeft onder een bepaalde doelgroep en waarom.² In dit vooronderzoek is literatuur op het gebied van arbeidsomstandigheden geraadpleegd en zijn gesprekken gevoerd met de directie, de parkmanagers en Personeel & Organisatie. Alle verkregen informatie heeft geleid tot de formulering van de volgende probleemstelling:

Op welke wijze kan, naar aanleiding van de gehouden RI&E, een Arbobeleid en een werkbaar Plan van Aanpak gerealiseerd en geïmplementeerd worden dat voldoet aan de relevante wet- en regelgeving voor Nederland Vakantie Beheer en welke gevolgen heeft dit voor de organisatie Nederland Vakantie Beheer?

Een werkbaar Plan van Aanpak houdt in dat het Plan van Aanpak zo geformuleerd is dat de directie direct aan de slag kan gaan met het invoeren van de benodigde maatregelen voor de knelpunten.

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden zijn een aantal subprobleemstellingen opgesteld:

- Wat is Nederland Vakantie Beheer?
- Wat is relevante wet- en regelgeving met betrekking tot Arbo?
- Op welke wijze wordt aan Arbobeleid vorm en inhoud gegeven bij Nederland Vakantie Beheer en wat zijn de eventuele knelpunten?
- Wat moet veranderd worden aan het huidige beleid, zodat Nederland Vakantie Beheer voldoet aan de relevante wet- en regelgeving?
- Welke kosten en baten brengen de veranderingen met zich mee?
- Op welke wijze kan het Arbobeleid zodanig in de organisatie verankerd worden dat ook voor de toekomst de aandacht voor arbeidsomstandigheden is verzekerd?
- Wat betekenen de veranderingen voor het management en het personeel?

1.2 Onderzoekstypen

Om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling en subprobleemstellingen is het doen van onderzoek noodzakelijk. Onderzoek kan op diverse manieren plaats vinden. Er kan daarbij onderscheid gemaakt worden in twee indelingen, namelijk kwalitatief of kwantitatief onderzoek en beschrijvend of explorerend of toetsend onderzoek.³ Zoals hierboven vermeld is, is dit onderzoek kwalitatief van aard. Dit onderzoek is gericht

² Genet, C.M. Methode van onderzoek en De markt. Den Haag : Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. 2003/2004 code: 2384

³ Baarda, D.B. en Goede, M.P.M. de: Basisboek Methoden en Technieken, derde herziene druk. Houten: Stenfert Kroese 2001

op een beschrijving en interpretatie van een probleem. Kwantitatief onderzoek is meer gericht op hoeveelheden, de omvang, de frequentie of de mate van voorkomen van iets.

Bij beschrijvend onderzoek gaat het om een beschrijving en catalogisering van kenmerken van onderzoekseenheden. Bij een explorerend onderzoek gaat het om de relaties tussen kenmerken van onderzoeksobjecten. Bij toetsend onderzoek is er al een theorie en valt het accent op de analyse van verschillen en samenhangen.

Dit onderzoek is een combinatie van de verschillende soorten onderzoek. Het heeft zowel een beschrijvende, explorerende en toetsende functie. Uiteindelijk resulteert het onderzoek in een beschrijving van de Arbowet, welke getoetst is aan de huidige situatie. Vervolgens moet het beschrijvende en getoetste gedeelte toegepast worden. Verschillen en samenhangen kunnen geconstateerd worden en hierdoor kunnen aanbevelingen gedaan worden, waardoor het Arbobeleid geïmplementeerd en onderhouden kan worden.

1.3 Dataverzamelmethode

Om juiste en betrouwbare gegevens te verzamelen zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt:

- literatuuronderzoek;
- documentenanalyse;
- vragen c.q. interviewen.

De verschillende onderzoeksmethoden moeten antwoord geven op de probleemstelling. Het is daarom belangrijk aan te geven waarom voor deze onderzoeksmethoden gekozen is⁴:

1.3.1 Literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek vindt plaats om het theoretisch kader te waarborgen. De nadruk van het literatuuronderzoek ligt op het vinden van relevante theorieën met betrekking tot het opzetten van een Arbobeleid. Wat houdt Arbo precies in, hoe kan men een beleid implementeren, welke veranderingen ontstaan hierdoor, hoe moet het personeel ingelicht worden over de veranderingen? Met deze informatie kan een goed advies gegeven worden over de manier waarop het Arbobeleid het beste kan worden ingevuld. Er zijn verschillende informatiebronnen geraadpleegd, zoals boeken, tijdschriften, rapporten en het internet. Om zo recent mogelijke bronnen te gebruiken is rekening gehouden met de datum van de bron, er is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bronnen van na het jaar 2005. In tabel 1 is te terug te vinden voor welke subvragen literatuuronderzoek wordt gebruikt.

1.3.2 Documentenanalyse

Binnen NVB en HVP zijn verschillende documenten aanwezig (zoals de RI&E van Maetis, de Arbodienst, voorlichtingbrochure beeldschermwerk, klachtenmeldingsprocedure, CAO Recreatie) die gebruikt zijn tijdens het onderzoek. Om een beschrijving van de organisatie te kunnen geven is gebruik gemaakt van de informatie die op de server te vinden is. Deze informatie is gecontroleerd door navraag te doen bij Personeel & Organisatie. De beschrijving van de huidige situatie is met behulp van de RI&E van Maetis tot stand gekomen.

⁴ Baarda, D.B. en Goede, M.P.M. de: Basisboek Methoden en Technieken, derde herziene druk. Houten: Stenfert Kroese 2001.

1.3.3 Vragen c.q. interviewen

Om de huidige situatie voor NVB in kaart te brengen zijn de directie en de parkmanagers geïnterviewd. Er is achterhaald wat voor de directie een reden is om het beleid te verbeteren. Waarom vinden zij dit zo belangrijk? Daarnaast zijn alle parken bezocht. Tijdens dit bezoek zijn de parkmanager geïnterviewd door middel van een checklist. Deze checklist is opgesteld met behulp van de RI&E van Maetis en literatuuronderzoek.

Om de werknemers te betrekken bij het onderzoek zijn zij gevraagd een enquête in te vullen. Wanneer werknemers betrokken worden bij een project zullen zij eerder geneigd zijn om mee te werken aan de veranderingen. Door het invullen van de enquête wordt ook verwacht dat de werknemers meer bewust zullen worden van de risico's, dit is een start voor het ontstaan van risico awareness. Daarnaast wordt het onderzoek betrouwbaarder, het zijn immers de werknemers die dagelijks te maken hebben met de arbeidsomstandigheden. Ook klachten kunnen tijdens de enquête naar voren komen. Wederom is in tabel 1 terug te zien welke subvragen beantwoord zijn met vragen c.q. interviewen.

1.4 Onderzoeksobject

Het onderzoeksobject is NVB. NVB bestaat uit 43 vaste werknemers. Daarnaast maken zij in het hoogseizoen veel gebruik van stagiaires en hulpkrachten. NVB wordt aangestuurd door de directie, bestaande uit twee personen. Daarnaast is op ieder park een parkmanager aanwezig, deze werknemers zijn door de directie verantwoordelijk gesteld voor de dagelijkse bedrijfsvoering. In het volgende hoofdstuk is meer informatie over NVB te lezen.

1.5 Conclusie

In onderstaand figuur is weergegeven welke onderzoeksmethode wordt gebruikt bij welke subvraag:

	Literatuuronderzoek	Documenten analyse	Observatie	Interviews	Externe orientatie	Enquête
1. Wat is Nederland Vakantie Beheer?	x	x		x		
2. Wat is de relevante wet- en regelgeving met betrekking tot Arbo?	x					
3. Op welke wijze wordt aan Arbobeleid vorm en inhoud gegeven...?		x	x	x		x
4. Wat moet veranderd worden aan het huidige beleid, ...?						
5. Welke kosten en baten brengen de veranderingen met zich mee?	x				x	
6. Op welke wijze kan het Arbobeleid zodanig ...?	x				x	
7. Wat betekenen de veranderingen voor het management en het personeel?	x	x			x	

Tabel 1 Gebruikte onderzoeksmethoden per subvraag

Hoofdstuk 2 Nederland Vakantie Beheer

Dit hoofdstuk is opgedeeld in een 'toen' en een 'nu' beschrijving. In het 'toen' gedeelte wordt beschreven hoe NVB en NVG zijn ontstaan en vervolgens wordt in het 'nu' gedeelte de huidige situatie beschreven met behulp van het 7S model.

2.1 Toen

In 1990 besloot dhr. Hogenboom 'iets anders' te gaan doen naast zijn eigen Hedera kwekerij. Hij had op dat moment al enige jaren een vakantiebungalow in Weddermeer in Groningen. In perioden dat hij zelf geen gebruik van de bungalow maakte werd de woning door een organisatie verhuurd. Omdat dhr. Hogenboom absoluut niet te spreken was over de verhuur besloot hij dit zelf te gaan doen. Dit ging zo goed dat hij het verzoek kreeg om de bungalows van alle eigenaren op het Weddermeer te gaan verhuren. Nog iets later zijn ook de centrumvoorzieningen, zoals het zwembad gekocht. Vanaf dat moment was het bedrijf Hogenboom Vakantieparken 'geboren'. Doordat de vraag naar vakanties op bungalowparken alleen maar toenam zijn steeds meer bungalows in de omgeving van Drenthe en Overijssel gekocht. In het begin werden alle reserveringen handmatig ingevoerd. Door de enorme groei was dit niet meer mogelijk en is HVP gaan automatiseren. Daarvoor is een speciaal programma geschreven, zodat de reserveringen via de computer verwerkt konden worden. In 1993 is een professioneel recreatieprogramma aangeschaft: het CAT-systeem. Met ingang van 2006 is dit programma vervangen door een nieuw reserveringssysteem: Stratech. Wat begon met vakantiebungalows in Drenthe en Overijssel als tussenpersoon verhuren is uitgegroeid tot meer dan 50 vakantieparken in heel Nederland, Duitsland, België, Frankrijk, Tsjechië, Hongarije, Oostenrijk en Zwitserland.

2.2 Nu

Sinds eind 2000 maakt HVP deel uit van NVG, toentertijd is ook NVB ontstaan. De verschillende B.V.'s zijn uit bescherming van de totale organisatie opgericht. Wanneer de ene B.V. failliet gaat wordt niet de gehele organisatie meegetrokken. NVB en HVP zijn dochterondernemingen van NVG. NVG is een investeringsgroep die zich bezig houdt met de aankoop, ontwikkeling en exploitatie van recreatieve projecten in binnen- en buitenland. In bijlage 1 is een organigram te vinden van de gehele organisatie van NVG. Hieronder volgt een beschrijving van de verschillende B.V.'s:

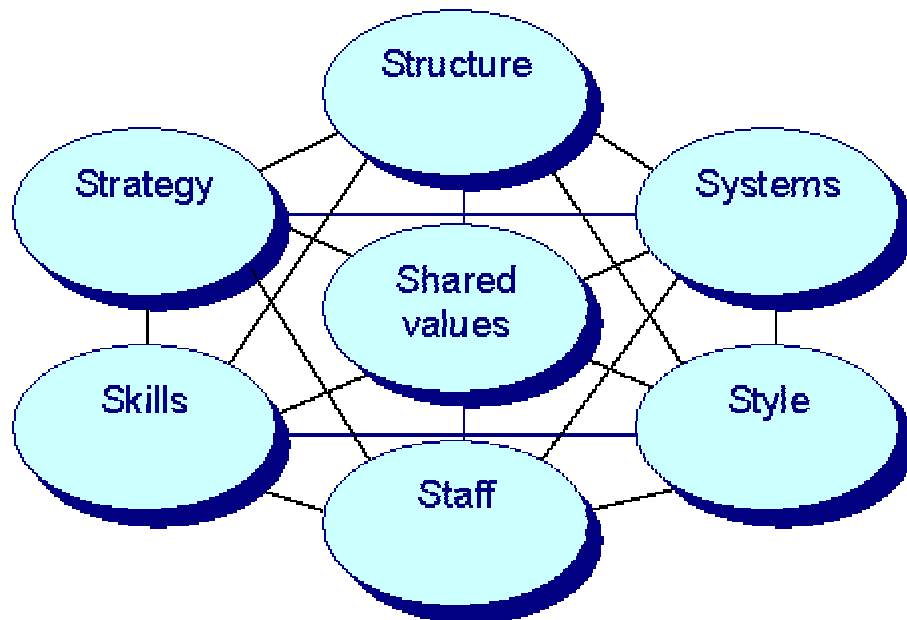
- Hogenboom Vakantieparken; HVP is een verhuurorganisatie die als intermediair optreedt voor meer dan 50 vakantieparken in heel Nederland, Duitsland, België, Zwitserland, Oostenrijk, Hongarije, Tsjechië en Frankrijk.
- Vakantiekraaker.nl; Vakantiekraaker.nl is in het leven geroepen om voordelige vakanties aan te bieden. Hiermee wil NVG voorkomen dat HVP met goedkoop geassocieerd wordt.
- Hogenboom Travel; Hogenboom Travel is opgericht om de zakenwereld overnachtingen inclusief vlucht aan te bieden. Tegenwoordig gaan zij zich ook steeds meer op particulieren richten.
- Nederland Vakantie Beheer; NVB verzorgt op 6 vakantieparken het beheer. Afhankelijk van de grootte en activiteiten van elk vakantiepark zijn er eigen werknemers in dienst. NVB heeft 43 vaste werknemers in dienst, maar daarnaast werken zij veel met hulpkrachten en stagiaires.
- Hogenboom Recreatie Vastgoed; Hogenboom Recreatie Vastgoed treedt op als specialist aangaande aan- en verkoop van recreatiewoningen.
- Resort Arcen Beheer; een vakantiepark ondergebracht in een aparte B.V. voor het beheer.

- Resort Arcen Horeca; een vakantiepark ondergebracht in een aparte B.V. voor de horeca.
- Hunzedal Beheer; een vakantiepark ondergebracht in een aparte B.V. voor het beheer.
- Hunzedal Horeca; een vakantiepark ondergebracht in een aparte B.V. voor de horeca.

Naast de verhuur voor meer dan 50 vakantieparken heeft NVG negen 'eigen' parken, namelijk: Recreatiepark Hunzedal, Rekreatiepark Groot Bartje, Strandslag Juliana / Duynopgang en Duynzicht, Duynparc De Heeren van 's-Gravensande, Vesting De Bronsbergen, Villapark Panjevaart, Buitenplaats De Mechelerhof, Resort Arcen, Vakantiepark Kronenburg See (Duitsland).

2.3 7S model

De bedoeling van een model is inzicht te krijgen. Het 7S model biedt elke manager een gedegen handvat om een organisatie te beschrijven en te analyseren.⁵ Het 7S model, ontworpen door het Amerikaanse consultancybureau Mckinsey, onderscheidt 7 dimensies om naar een organisatie te kijken:



Figuur 1 7S model

Alle dimensies zijn onderling met elkaar verbonden. Dit betekent dat de inhoud van elke S van belang is voor de inhoud van de overige S'en. Een verandering van één S brengt veranderingen teweeg in de andere zes S'en.

In onderstaande subparagrafen wordt NVB met behulp van het 7S model beoordeeld op het functioneren van de organisatie in het algemeen en op het functioneren van het huidige Arbobeleid.

⁵ Doelen, A. en Weber, A.: Organiseren & Managen Het 7S-model toegepast, eerste druk. Groningen/Houten : Wolters-Noordhoff, 2006.

2.3.1 Strategy

Strategie is het vaststellen van doelen en de manier waarop die doelen worden bereikt.⁶ In deze subparagraaf wordt allereerst de organisatie strategie beschreven en vervolgens wordt besproken welke strategie voor de arbeidsomstandigheden is vastgelegd.

2.3.1.1 Organisatie strategy

NVB hanteert de volgende missie:

“Wij streven ernaar onbezorgde vakanties te organiseren, zonder daarbij de belangen van de (particuliere) woningeigenaren uit het oog te verliezen. Hierdoor willen wij voor, maar vooral mét onze opdrachtgevers streven naar continuïteit.”

NVB bevindt zich als organisatie op een brede markt; er zijn veel aanbieders van vakantiewoningen. Kijkend naar Porter's uitgangspunten van strategie⁷ kan bepaald worden dat NVB gebruik maakt van de differentiatiestrategie. NVB probeert zich van de concurrentie te onderscheiden door een uniek 'voor ieder wat wils' concept aan te bieden. Waar bijvoorbeeld Center Parcs door heel Nederland hetzelfde concept aanbiedt, heeft NVB door heel Nederland verschillende parken zitten, met elk hun eigen specifieke thema. Voor de paardenliefhebber is 'Recreatiepark Groot Bartje' uitermate geschikt en voor ontspanningsliefhebbers is 'Vesting De Bronsbergen' met een groot saunacomplex ideaal.

NVB wil de komende jaren de groei van de organisatie doorzetten. Dit zal betekenen dat het personeelsbestand zal uitbreiden. Hier moet rekening mee worden gehouden bij het opzetten van het Arbobeleid.

2.3.1.2 Arbo strategy

Op dit moment is geen duidelijke strategie aanwezig op het gebied van de arbeidsomstandigheden. Er zijn geen taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd, waardoor niemand weet wie voor welke taak verantwoordelijk is. Wel heeft de directie een aantal doelstellingen geformuleerd die zij willen bereiken met het Arbobeleid:

- het verbeteren van de arbeidsomstandigheden door duidelijkheid te scheppen;
- de betrokkenheid en het bewustzijn van de werknemers met betrekking tot de arbeidsomstandigheden vergroten;
- de werknemers aansporen om het Arbobeleid te integreren in hun handelen;
- een planmatige beheersing van de arbeidsomstandighedenactiviteiten;
- de continuïteit van het Arbobeleid waarborgen.

NVB moet een strategie vaststellen die het beste past bij de doelstellingen.

2.3.2 Structure

Structuur is de opbouw van de organisatie in functies, afdelingen en communicatiestromen ofwel de vormgeving en de werking van een organisatie⁸. In deze subparagraaf wordt de organisatie structuur besproken.

⁶ Doelen, A. en Weber, A.: Organiseren & Managen Het 7S-model toegepast. eerste druk. Groningen/Houten : Wolters-Noordhoff, 2006.

⁷ Thuis, P.T.H.J.: Toegepaste organisatiekunde. derde druk. Groningen/Houten : Wolters-Noordhoff, 2003.

⁸ Doelen, A. en Weber, A.: Organiseren & Managen Het 7S-model toegepast. eerste druk. Groningen/Houten : Wolters-Noordhoff, 2006.

2.3.2.1 Organisatie structure

De parken van NVB zijn verdeeld onder de directie. De directie bestaat uit twee personen, zij hebben ieder een aantal parken onder zich en zijn verantwoordelijk voor de activiteiten die daar plaatsvinden. De afdelingen P&O, Financiën, Automatisering, Juridische zaken en Marketing van HVP worden 'naast de lijn' uitgevoerd. Er wordt door NVB gebruik gemaakt van deze afdelingen, omdat zij zelf niet over de professionaliteit beschikken. De lijnorganisatie, waarbij de directie wordt ondersteund door stafafdelingen of staffunctionarissen, noemt men de lijn-staforganisatie.⁹ De structuur kan weergegeven worden in een organigram, deze is in bijlage 2 terug te vinden.

Binnen NVB is sprake van decentralisatie. De beslissingsbevoegdheid ligt bij de directie, maar zij moeten zich wel maandelijks verantwoorden bij NVG. Wanneer de financiële gevolgen groot kunnen zijn, gaat de beslissingsbevoegdheid naar NVG. Daarnaast heeft NVB met HVP te maken. De afdeling P&O verzorgt bijvoorbeeld de salarisadministratie en het ziekteverzuim voor NVB.

Volgens de typologie van Mintzberg¹⁰ is NVB te typeren als een simpele structuur.

Kenmerken voor NVB:

- jonge organisatie;
- weinig specialisatie;
- eenvoudig, informeel en flexibel;
- ondernemend;
- een hoog opleidingsniveau van alle medewerkers is niet nodig;
- denken in acties; weinig planning.

Een kwetsbaarheid voor deze structuur is een gebrek aan evenwicht tussen strategie en realisatie. Binnen NVB is dit terug te zien in het feit dat niets op papier staat. De directie weet wat zij willen, maar hebben dit voor de werknemers niet vertaald in een beschreven beleid. Kwaliteit is voor NVB heel belangrijk, maar zij hebben geen kwaliteitsplan om de kwaliteit te waarborgen. Op dit moment levert dit nog geen grote problemen op, maar in de toekomst kan dit bij groei van de organisatie wel problemen op gaan leveren. Wanneer niets beschreven staat zal het bij meer werknemers moeilijker worden om zonder problemen de activiteiten goed te kunnen coördineren.

2.3.2.2 Arbo structure

Doordat NVB momenteel geen Arbobeleid heeft, heeft Arbo geen vaste plaats in de organisatie. Op dit moment worden de Arbo aspecten vooral uitgevoerd door de afdeling P&O van HVP.

2.3.3 Systems

Een systeem is het geheel van formele en informele procedures en werkinstructies die een bepaald resultaat moeten opleveren.¹¹ In deze subparagraaf wordt beschreven welke systemen NVB hanteert om tot het gewenste resultaat te komen.

⁹ Thuis, P.T.H.J.: Toegepaste organisatiekunde. derde druk. Groningen/Houten : Wolters-Noordhoff, 2003.

¹⁰ <http://www.floor.nl/management/mintzberg.html>

¹¹ Thuis, P.T.H.J.: Toegepaste organisatiekunde. derde druk. Groningen/Houten : Wolters-Noordhoff, 2003.

2.3.3.1 Organisatie systems

Onlangs heeft NVG een nieuw administratief systeem geïmplementeerd. De verschillende b.v.'s werken allemaal met hetzelfde systeem. De ICT afdeling van HVP is verantwoordelijk voor het functioneren van het systeem.

Voor NVB is het belangrijk dat het systeem altijd werkt, omdat de reserveringsafdeling ook met dit systeem werkt. Zonder dit systeem kunnen vakantiewoningen niet geboekt worden. Er is schriftelijk vastgelegd dat HVP zorg moet dragen voor een reserveringssysteem voor NVB.

Andere systemen die een belangrijke rol spelen binnen NVB is de HACCP procedure en de Legionella beheersing. Op de parken waar de horeca in eigen beheer is moet NVB werken volgens de HACCP procedures. Op deze parken zijn HACCP werkinstructies aanwezig, zodat alle werknemers weten wat iedere dag noodzakelijk is om de procedures goed uit te voeren. Ook heeft NVB te maken met Legionella, dit kan in de zwembaden voorkomen maar ook in vakantiewoningen die langere tijd niet verhuurd worden. Hiervoor beschikt elk park over een Legionella beheersingsplan.

Maandelijks rapporteert NVB naar NVG. NVB communiceert in grote lijnen de resultaten door naar de parkmanagers. Vergaderen gebeurt niet gestructureerd. Vooral op de kleinere parken wordt overlegd tijdens de koffiepauzes.

2.3.3.2 Arbo systems

Om de arbeidsomstandigheden te verbeteren heeft in 2005 een RI&E plaatsgevonden op de twee grootste vakantieparken. De knelpunten zijn toentertijd geëvalueerd en verwerkt in een Plan van Aanpak. Dit Plan van Aanpak moest als werkinstructie functioneren en hierdoor moesten de arbeidsomstandigheden verbeteren. Helaas is dit nooit uitgevoerd. Dit heeft te maken met het niet consistent zijn van de 7S'en. In voorgaande subparagrafen is naar voren gekomen dat de Arbo strategie en de Arbo structuur niet duidelijk zijn, hierdoor kan het Arbo systeem niet uitgevoerd worden.

2.3.4 Staf

De mens is een kritische succesfactor, daarom wordt in deze subparagraaf stil gestaan bij het personeel van NVB.

2.3.4.1 Organisatie staff

De werknemers van NVB moeten aan een aantal eisen voldoen:

- flexibiliteit; vakantieparken zijn niet alleen van 9 tot 5 uur open. Mensen die voor NVB gaan werken moeten het niet erg vinden om onregelmatige diensten te draaien;
- kennis van en begrip voor andere culturen; op de vakantieparken heeft men niet alleen met Nederlanders te maken. De werknemers moeten rekening houden met verschillende culturen;
- vaardigheid in sociaalcommunicatief functioneren; communicatie is heel belangrijk binnen de vakantieparken. Werknemers moeten weten wat er speelt op het park. Samen moeten zij komen tot een hoge gasttevredenheid.

NVB is geen organisatie die hoge eisen stelt aan het opleidingsniveau. Zij vinden het vooral belangrijk dat een persoon bij het park en de werknemers past.

2.3.4.2 Arbo staff

NVB heeft via P&O van HVP contact met de Arbodienst Maetis. Bij verschillende Arbo/verzuim aspecten wordt deskundige hulp ingeschakeld van de Arbodienst.

Ook zijn alle vaste werknemers in het bezit van een BHV diploma. Maar naast deze aspecten houdt niemand zich binnen de organisatie bezig met Arbo.

Doordat NVB geen hoge eisen stelt aan het opleidingsniveau kan dit bij de invoering van het Arbobeleid problemen veroorzaken. Het personeel zal extra aandacht moeten krijgen en goed voorgelicht moeten worden. De verantwoordelijke voor het Arbobeleid moet goed blijven controleren of via de gewenste procedures gewerkt wordt.

2.3.5 Style

Managementstijl is de manier waarop de manager ondergeschikten beïnvloedt en zijn macht aanwendt om bepaalde doelen te bereiken.¹² In deze subparagraaf wordt beschreven welke managementstijl binnen NVB gebruikt wordt.

2.3.5.1 Organisatie style

De managementstijl heeft een grote invloed op de cultuur die in de organisatie heerst. Harrison hanteert vier verschillende culturen in een organisatie¹³:

- machtscultuur;
- rolcultuur;
- taakcultuur;
- persoonscultuur.

NVB is te typeren als een combinatie van een taak – en persoonscultuur. Er wordt binnen de vakantieparken samengewerkt en er heerst een hoge mate van flexibiliteit. Zelfmotivatie en eigen verantwoordelijkheid zijn ook belangrijke kenmerken.

De managementstijl binnen NVB is er één van wederzijds respect in alle lagen van de organisatie. Er heerst een open, persoonlijke en democratische cultuur. Een mensgerichte aanpak is volgens de directie de beste manier om de doelstellingen te bereiken. Hierbij hanteren zij een directe stijl. Ze zijn heel direct in communiceren, zodat werknemers altijd weten waar zij aan toe zijn. Een nadeel bij deze stijl kan zijn dat werknemers zich niet gewaardeerd voelen en zich snel aangevallen voelen.

2.3.5.2 Arbo style

De directie van NVB heeft tot heden weinig aan Arbo aspecten gedaan. Zij worden zich langzaam bewust dat goede arbeidsomstandigheden belangrijk zijn voor de prestatie van werknemers.

2.3.6 skills

In deze subparagraaf worden de sleutelvaardigheden van NVB besproken. Waarin onderscheidt de organisatie zich van andere organisaties?

2.3.6.1 Organisatie skills

NVB blinkt uit door het leveren van een geheel eigen concept. Geen park is hetzelfde, waardoor een grote doelgroep wordt aangesproken. Hierdoor verbreedt NVB de markt. Daarnaast geeft NVB werknemers de mogelijkheid om opleidingen, cursussen en workshops te volgen, zodat zij hun functie beter uit kunnen voeren.

2.3.6.2 Arbo skills

Er is geen Arbobeleid aanwezig dus onderscheidt NVB zich hiermee niet van de concurrentie.

¹² Doelen, A. en Weber, A.: Organiseren & Managen Het 7S-model toegepast. eerste druk. Groningen/Houten : Wolters-Noordhoff, 2006.

¹³ http://www.markensteijn.com/resultaten_cultuurtest.htm

2.3.7 *shared values*

Cultuur is een patroon van denken en doen van mensen, gebaseerd op overtuigingen wat goed en fout is.¹⁴ In deze subparagraaf wordt de cultuur binnen de organisatie besproken.

2.3.7.1 Organisatie shared values

Op de vakantieparken voelen de werknemers zich bij het werk betrokken. Er heerst een groot wij-gevoel. De loyaliteit naar de werkgever is groot. De directie heeft meerdere keren meegemaakt dat zij een werknemer naar huis moesten sturen, omdat zij te ziek waren om te werken.

Door verschillende cursussen, personeelsuitjes en bijeenkomsten kennen de werknemers van de verschillende parken elkaar. Er is nog geen cultuur aanwezig waarbij de parken samenwerken en van elkaar leren.

2.3.7.2 Arbo shared values

Er heerst binnen NVB geen Arbo cultuur. Men houdt zich niet of nauwelijks bezig met Arbo, waardoor het geen hoge prioriteit heeft binnen de organisatie.

2.4 Samenvatting

Door de groei van HVP is in 2001 NVB als dochteronderneming van NVG ontstaan. NVB heeft zich in de beginjaren van de organisatie vooral gericht op de veranderingen in de markt en de tevredenheid van de klanten. NVB realiseert zich nu dat goede werkomstandigheden voor personeel een belangrijk aspect is om tevredenheid bij de klanten te bereiken. NVB bevindt zich op een brede markt, waardoor zij veel concurrenten heeft. Om zich te onderscheiden van de concurrent biedt zij de klant een uniek 'voor ieder wat wils' concept aan. Door heel Nederland heeft zij vakantieparken die zich op een eigen doelgroep richten. Andere kenmerkende eigenschappen voor NVB zijn: een jonge organisatie, het hebben van hoog opgeleid personeel wordt niet noodzakelijk geacht, flexibiliteit en open cultuur.

Op het gebied van Arbo heeft NVB te weinig geregeld. Er is geen strategie uitgewerkt. De structuur is niet duidelijk; er zijn geen duidelijke taakomschrijvingen. Hierdoor zijn de werknemers zich niet bewust van de veiligheid op de werkvloer.

¹⁴ Doelen, A. en Weber, A.: Organiseren & Managen Het 7S-model toegepast. eerste druk. Groningen/Houten : Wolters-Noordhoff, 2006.

Hoofdstuk 3 Relevante wetgeving voor NVB

Om de huidige situatie te kunnen beoordelen op de arbeidsomstandigheden, is het van belang dat bekend is wat de wettelijke verplichtingen zijn voor NVB. In dit hoofdstuk wordt allereerst de Arbowet – en regelgeving in het kort toegelicht. Vervolgens wordt een beschrijving gegeven van de belangrijkste punten uit de Arbowet die relevant zijn voor NVB.

3.1 Arbo en het ontstaan van de Arbowet

Om de Arbowet en regelgeving te begrijpen volgt een beschrijving van het begrip “Arbo”. Het woord Arbo is een afkorting van het woord arbeidsomstandigheden; de omstandigheden waarin arbeid/werk wordt verricht. Werken onder goede arbeidsomstandigheden betekent dat de werkomgeving en werkmethoden veilig en gezond zijn en voldoende rekening wordt gehouden met het welzijn van de werknemers.¹⁵ Arbeidsomstandigheden is de verzamelnaam voor veiligheid, gezondheid en welzijn op het werk.

In 1874 kreeg Nederland voor het eerst te maken met een vorm van Arbowetgeving door de invoering van het Kinderwetje van Van Houten, die een einde moest maken aan kinderarbeid. In 1889 kwam de Arbeidswet tot stand. Deze wet beschermde alleen kinderen van 12 tot 16 jaar en vrouwen. In 1895 werd voor de industriële sector de eerste Veiligheidswet geïntroduceerd. In 1934 werd deze wet aangepast en werd de wet ook van toepassing buiten de industriële sector. Door snelle technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderden opvattingen over arbeidsomstandigheden. Dit resulteerde in de eerste Arbeidsomstandighedenwet die in 1980 tot stand kwam. Na verschillende aanpassingen is per 1 januari 2007 wederom een aangepaste Arbowet ingevoerd; de Arbeidsomstandighedenwet genaamd.

3.2 Nieuwe Arbowet

In de voorgaande Arbowet werd reeds een belangrijke verantwoordelijkheid bij werkgevers en werknemers neergelegd, als het ging om het invullen van het arbeidsomstandighedenbeleid binnen de organisatie. In de nieuwe wet gaat die verantwoordelijkheid nog verder. Het is de bedoeling dat werkgevers en werknemers de algemene normen die in de wet en het besluit genoemd worden, concreet gaan uitwerken voor de eigen sector, in een zogenaamde Arbocatalogus. Hierin staan de verschillende methoden en oplossingen beschreven die werkgevers en werknemers samen hebben uitgewerkt om te voldoen aan de doelvoorschriften die de overheid stelt. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een Arbocatalogus ligt volledig bij de werkgevers en werknemers. De werkgevers en werknemers nemen in feite het opstellen van beleidsregels van de overheid over. De overheid heeft wel doelvoorschriften vastgesteld. De doelvoorschriften zijn het niveau van bescherming dat bedrijven moeten bieden aan de werknemers, zodat zij veilig en gezond kunnen werken.

Op 9 december 2004 heeft de recreatiebranche een zogenaamde Arboconvenant uitgebracht. De doelstellingen van een Arboconvenant zijn de arbeidsomstandigheden verbeteren, ziekteverzuim terugdringen en het aantal mensen dat arbeidsongeschikt raakt verlagen.¹⁶

¹⁵ http://www.preventiemedewerker.net/i_26_Arbeidsomstandigheden.html?PHPSESSID=010f0419822e0e7d54d79650d3bc98e4

¹⁶ <http://veiligengezondwerken.nl/renderer.do/clearState/true/menuId/961/returnPage/241/>

Arboconvenanten worden gesloten door vakbonden, werkgeversorganisaties en de overheid. In elk convenant staan afspraken over één of meer arbeidsrisico's. Het Arboconvenant moet niet gezien worden als een verplichting, maar juist als een hulpmiddel om de wetgeving beter te kunnen begrijpen. In een Arboconvenant staan maatregelen die genomen kunnen worden om risico's in de werkzaamheden terug te dringen. Het Arboconvenant van de recreatiebranche wil op 1 juli 2007 de volgende doelstellingen behaald hebben:

- het ziekteverzuim moet met 20% gereduceerd worden;
- de risicopopulatie die is blootgesteld aan fysieke belasting moet van 43% naar 35% gereduceerd worden;
- agressie en geweld reduceren van 47% naar 38%;
- blootstelling aan belastende fysieke werkomstandigheden in zweminrichtingen reduceren.

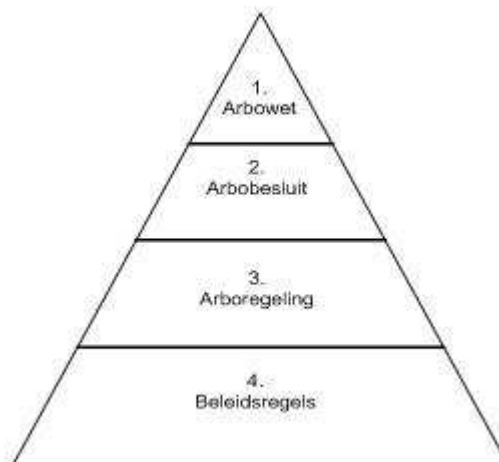
3.3 Opbouw Arbowet

De Arbowet wordt ook wel een raamwet genoemd. Dit betekent dat er slechts algemene regels worden vermeld. De bepalingen van de Arbowet zijn verder uitgewerkt in het Arbobesluit, de Arboregelingen en de Arbobeleidsregels (zie figuur 1). Daarnaast staan de Arbo-informatiebladen en NEN-normen vol met praktische informatie.

In het Arbobesluit staan voorschriften over de inrichting van arbeidsplaatsen, over blootstelling aan geluid, gevaarlijke stoffen, arbeidsmiddelen en persoonlijke bescherming.

Deze onderdelen worden in de Arboregeling verder uitgewerkt, Bijvoorbeeld richtlijnen over de keuringen van werktuigen.

De Arbobeleidsregels geven de visie van de Arbeidsinspectie weer, het zijn eigenlijk doelvoorschriften. Een organisatie hoeft deze visie niet te delen, maar moet dan wel kunnen aantonen dat hun werkwijze of beheersingswijze even veilig en gezond is zoals omschreven in het doelvoorschrift¹⁷. De Arbobeleidsregels vervallen, zodra werkgevers en werknemers een positief getoetste Arbocatalogus hebben opgesteld voor een sector. Naast het geven van meer verantwoordelijkheid door de nieuwe Arbowet, worden op deze manier ook meer mogelijkheden gegeven voor maatwerk. Een tweede belangrijk aspect van de nieuwe wetgeving is dat Nederland beter wil aansluiten bij de Europese regelgeving. Door een wetgeving te formuleren die beter past bij de Europese wetgeving is het voor internationale bedrijven eenvoudiger om de internationale wetgeving binnen de organisatie te verwerken.



Figuur 2 Arbowetgeving piramide

3.4 Juridische consequenties en aansprakelijkheid

De Arbeidsinspectie controleert of organisaties de Arbowet- en regelgeving handhaven¹⁸. Daarnaast heeft de Arbeidsinspectie de wettelijke taak om meldingen van zogenaamde meldingsplichtige arbeidsongevallen, zware ongevallen met gevaarlijke stoffen en klachten van werknemers over hun arbeidsomstandigheden

¹⁷ http://home.szw.nl/navigatie/dossier/dsp_dossier.cfm?set_id=74&link_id=111521#8568200

¹⁸ http://home.szw.nl/navigatie/dossier/dsp_dossier.cfm?set_id=74&link_id=111521#8568100

en/of arbeidstijden te onderzoeken. Wanneer de Arbeidsinspectie tijdens één van de onderzoeken overtredingen aantreft, wordt in de eerste plaats de organisatie aansprakelijk gesteld. De organisatie is immers de eerstverantwoordelijke als het om de naleving van de wettelijke voorschriften en het voeren van een Arbobeleid in haar bedrijf of organisatie gaat. In bepaalde gevallen kan, omdat ook zij hun wettelijke verantwoordelijkheden hebben, echter ook handhavend tegen werknemers worden opgetreden. In projectmatige inspecties wordt gecontroleerd of werkgevers en werknemers zich aan de wettelijke voorschriften houden.

Wanneer de Arbeidsinspectie tijdens een inspectie of onderzoek overtredingen aantreft kan zij afhankelijk van de ernst van de overtreding de volgende sancties opleggen:

- het maken van een afspraak over het opheffen van de overtreding;
- het stellen van een eis tot naleving van de wet;
- het geven van een officiële waarschuwing;
- het aanzeggen van een bestuurlijke boete;
- het geven van een bevel tot onmiddellijke stillegging van het werk of werkzaamheden;
- het aanzeggen van een proces-verbaal (strafrechtelijk);
- het aanzeggen van een last onder dwangsom.

De sanctie en de voorgeschreven maatregel(en) worden altijd schriftelijk door de Arbeidsinspectie bevestigd en zij controleert steekproefsgewijs in een volgende inspectie of de vereiste maatregelen zijn genomen. Als dat niet het geval is, worden nieuwe (zwaardere) sancties ingezet.

3.5 Relevante wetgeving voor NVB

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de belangrijkste punten uit de Arbowet die relevant zijn voor NVB.

3.5.1 Arbobeleid

“In artikel 3 van hoofdstuk 2 van de Arbowet staat beschreven dat de werkgever verplicht is om een zo goed mogelijk Arbobeleid te voeren. In dit beleid moeten, tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd, maatregelen getroffen worden om ervoor te zorgen dat de arbeid zodanig georganiseerd wordt dat geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de werknemer. NVB moet binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid voeren gericht op voorkoming, en indien dat niet mogelijk is, beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Psychosociale arbeidsbelasting is alle oorzakelijke factoren in de arbeidssituatie die langs psychologische en/of sociale weg een impact kunnen hebben op de werknemers.”¹⁹

Het zorgen voor een goede kwaliteit van de arbeid is niet los te zien van het algemene ondernemingsbeleid. Dit betekent dat NVB bij het nemen van belangrijke beslissingen rekening dient te houden met de effecten ervan op de arbeidsomstandigheden. Werkgevers kunnen binnen de wettelijke kaders zelf bepalen op welke wijze de verplichtingen worden gerealiseerd, afhankelijk van de bedrijfsspecifieke omstandigheden en aandachtspunten. De kern is dat de werkgever ervoor moet zorgen dat er een systematische en preventieve aandacht voor de arbeidsomstandigheden gewaarborgd is. Hij kan hiertoe de uitvoering kiezen die het beste bij de organisatie past.

¹⁹ <http://www.arbobondgenoten.nl/arbothem/werkdruk/definitie.htm>

3.5.2 RI&E

Bij het voeren van een Arbobeleid is elk bedrijf met personeel verplicht om te onderzoeken of het werk gevaar kan opleveren of schade kan veroorzaken aan de gezondheid van de werknemers. NVB moet in een RI&E schriftelijk vastleggen welke risico's de arbeid voor de werknemer met zich meebrengt.²⁰

Vervolgens moet een Plan van Aanpak gemaakt worden, waarin is aangegeven welke maatregelen zullen worden genomen in verband met de geconstateerde risico's en wat deze maatregelen opleveren. In het plan van aanpak wordt tevens aangegeven binnen welke termijn de maatregelen zullen worden genomen. Als de arbeidsomstandigheden in de organisatie veranderen, bijvoorbeeld bij een ingrijpende verbouwing, moet de RI&E ook aangepast worden. De RI&E moet altijd actueel zijn.

Wanneer NVB arbeid laat verrichten door een werknemer die hem ter beschikking wordt gesteld, moet voor aanvang van de werkzaamheden de beschrijving uit de RI&E van de gevaren en risicobeperkende maatregelen en van de risico's voor de werknemer op de in te nemen arbeidsplaats gemeld worden.

3.5.3 Zware ongevallen door gevaarlijke stoffen

NVB moet maatregelen treffen die nodig zijn ter voorkoming en beperking van zware ongevallen waarbij gevaarlijke stoffen zijn betrokken en de gevolgen daarvan voor de veiligheid en de gezondheid van de in het bedrijf, de inrichting, of een deel daarvan werkzame werknemers.²¹

3.5.4 Voorlichting en onderricht

NVB moet ervoor zorgen dat de werknemers doeltreffend worden ingelicht over de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden risico's, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn deze risico's te voorkomen of te beperken. Indien persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking van de werknemers worden gesteld en indien op arbeidsmiddelen of anderszins beveiligingen zijn aangebracht, zorgt de werkgever ervoor dat de werknemers op de hoogte zijn van hun doel en werking en de wijze waarop zij deze dienen te gebruiken. Wanneer binnen de onderneming werknemers jonger dan 18 jaar werkzaam zijn, houdt de werkgever bij de uitvoering in het bijzonder rekening met de jeugdige leeftijd, de beperkte werkervaring en onvoltooide lichamelijke en geestelijke ontwikkeling van deze werknemers.

3.5.5 Registratie arbeidsongevallen

Arbidsongevallen die leiden tot de dood, een blijvend letsel of een ziekenhuisopname moeten direct aan de daartoe aangewezen toezichthouder (in dit geval de Arbodienst) gemeld worden. Tevens moet een lijst worden bijgehouden van gemelde arbeidsongevallen en van arbeidsongevallen welke hebben geleid tot een verzuim van meer dan drie werkdagen.

3.5.6 Voorkomen van gevaar voor derden

Indien gevaar voor derden kan ontstaan tijdens de werkzaamheden moet de NVB doeltreffende maatregelen nemen ter voorkoming van dat gevaar.

²⁰ http://www.rie.nl/contentpage.php?id=260&branche_id=-1

²¹ Arbowet 2007, hoofdstuk 2; artikel 3

3.5.7 Werkoverleg

Bij de uitvoering van het arbeidsomstandighedenbeleid werken de werkgever en werknemers samen. De werkgever voert in ondernemingen waar in de regel minder dan 10 personen werkzaam zijn, bij het ontbreken van een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging, overleg met de belanghebbende werknemers over de RI&E, de organisatie van de deskundige bijstand, de Arbodienst en de bedrijfshulpverlening. Bij het ontbreken van de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging wordt, in afwijking van artikel 3.41 van de Algemene wet bestuursrecht, van een beschikking zo spoedig mogelijk door de werkgever mededeling gedaan aan de belanghebbende werknemers²².

3.5.8 Preventiemedewerker

Elke organisatie moet een preventiemedewerker aanstellen. Dit kan een eigen werknemer zijn die de werkgever helpt bij de dagelijkse veiligheid en gezondheid en arbeidsomstandigheden binnen een bedrijf. Hij of zij moet kennis hebben van de Arbo risico's binnen het bedrijf.

De taken van een preventiemedewerker bestaan bijvoorbeeld uit:

- voorlichten over het onderhoud van apparaten;
- het bewaken van het juiste gebruik van beschermingsmiddelen;
- instructie geven over het werken met gevaarlijke stoffen.

De preventiemedewerker hoeft geen algemene cursus te volgen, zolang hij of zij maar over de specifieke kennis van Arbo risico's beschikt die voor het bedrijf relevant is.

De preventiemedewerker is niet verantwoordelijk voor de veiligheid in het bedrijf. De preventiemedewerker signaleert en adviseert de werkgever, de werkgever moet zorgdragen voor optimale veiligheid in het bedrijf.

3.5.9 Bedrijfshulpverlening

Met ingang van de nieuwe wet zijn er aanzienlijk minder regels voor de BHV organisatie. De hoofdregel blijft wel van kracht: iedere onderneming moet een bedrijfshulpverlener hebben die eerste hulp verleent, optreedt bij brand en in noodsituaties alarm slaat en het gebouw ontruimt²³. Het precieze aantal BHV'ers is uit de wet geschrapt. De eis om voldoende veiligheidsinstructies op te hangen is niet meer verplicht. Regels over de snelle beschikbaarheid van BHV zijn verdwenen. Regels over regelmatige herhalingscursussen zijn geschrapt. Het lijkt voor de werkgever een stuk eenvoudiger geworden, maar helaas is dit in de praktijk niet het geval. Organisaties weten niet aan welke eisen zij nu wel moeten voldoen. De NEN 4000 geeft een goede handleiding om de BHV goed georganiseerd te hebben. Deze norm is bedoeld als instrument voor bedrijven en instellingen om voorbereid te zijn op noodsituaties. Op basis van de RI&E worden de maatgevende factoren voor de bedrijfshulpverlening in kaart gebracht. Daarmee geeft deze norm criteria voor het opstellen van een programma van eisen, het BHV plan, dat de basis legt voor de opzet en het in stand houden van de BHV organisatie.²⁴

²² Bron: Arbowet, hoofdstuk 3 artikel 12

²³ Arbo Rendement; Nieuws en Adviesmagazine voor Arboprofessionals, preventiemedewerkers en or'en. Maart 2007

²⁴ <http://www2.nen.nl/nen/servlet/dispatcher.Dispatcher?id=BIBLIOGRAFISCHEGEGEVENS&contentID=232852>

3.5.10 Preventief Medisch Onderzoek

PMO staat voor Preventief Medisch onderzoek, voorheen bekend onder de naam PAGO. Het doel van het onderzoek is vroegtijdig opsporen van gezondheidsrisico's in het werk, zodat de risico's voorkomen of zoveel mogelijk beperkt kunnen worden. Met een PMO worden werknemers meer bewust van de invloed die werk en gezondheid op elkaar hebben en krijgen zij adviezen om verantwoord om te gaan met eventuele gezondheidsklachten en risico's in het werk.

3.5.11 Algemene verplichtingen van de werknemers

Naast alle verplichtingen van de werkgever is de werknemer verplicht om in zijn doen en laten op de arbeidsplaats naar vermogen zorg te dragen voor zijn eigen veiligheid en gezondheid en die van de andere betrokken personen. Met name is hij verplicht om:

- arbeidsmiddelen en gevaarlijke stoffen op de juiste wijze te gebruiken;
- de persoonlijke beschermingsmiddelen op juiste wijze gebruiken;
- beveiligingen niet te veranderen en op de juiste wijze te gebruiken;
- mee te werken aan de voorlichting en onderricht;
- opgemerkte gevaren te melden bij de leidinggevende;
- de werkgever, werknemers en eventuele Arbo-dienst indien nodig bij te staan bij de uitvoering van de verplichtingen van de Arbowet.

3.6 Andere wetgeving

Naast de wetgeving die de overheid aan de organisatie stelt is NVB aangesloten bij de CAO Recreatie. Naast de eisen die ook in de Arbowet zijn opgenomen zijn er vanuit die CAO nog enkele andere eisen waar NVB aan moet voldoen:

- een bedrijf met meer dan 25 werknemers moet een personeelsvertegenwoordiging opzetten;
- het werkoverleg moet als gewerkte tijd beschouwd worden;
- bij meer dan 50 werknemers is het verplicht om een vertrouwenspersoon aan te stellen;
- onderwerp werkdruk moet periodiek besproken worden;
- BHV cursus geldt als gewerkte werktijd;
- voorkoming seksuele intimidatie, intimidatie en ongewenst gedrag;
- werkkleding en persoonlijke beschermingsmiddelen aanbieden;
- de omstandigheden waaronder wordt gewerkt moeten optimaal veilig en gezond zijn;
- werkgever voert een Arbobeleid op basis van een op schrift gestelde RI&E.

Naast de CAO zijn ook andere wetten en besluiten van invloed op de arbeidsomstandigheden, namelijk²⁵:

- de Wet op de gevaarlijke werktuigen (WGW): de WGW regelt de productveiligheid. Bijvoorbeeld: wie moet op een product de CE-markering aanbrengen en wie is verantwoordelijk voor de gebruiksaanwijzing bij een product?
- de Wet milieugevaarlijke stoffen (WMS): De WMS biedt bijvoorbeeld de wettelijke grondslag voor de verplichting om veiligheidsinformatiebladen te maken.
- De Wet Verbetering Poortwachter is in april 2002 ingegaan, en in 2004 is reeds een aanpassing geweest. De reden voor het invoeren van deze wet is om de instroom in de WAO te beperken en de terugkeer naar betaald werk te

²⁵ http://www.arbo.nl/algemeen/frontpage_text/frontpagetabs/tab1/FrontPage

bevorderen. Zowel werkgevers als werknemers hebben meer verantwoordelijkheid gekregen om bij ziekte terugkeer naar betaald werk te bevorderen. In 2004 is een Ministeriele Regeling aan de wet toegevoegd. Daarin staan duidelijke stappen die werknemer, werkgever en Arbodienst bij ziekteverzuimbegeleiding en reïntegratie moeten zetten.

- Productwetgeving: warenwet (legionella en HACCP); Alle parken moeten voldoen aan de provinciale eisen die gesteld worden aan legionella beheersing. De parken waar ook een horeca gelegenheid is gevestigd moeten voldoen aan de HACCP wetgeving. HACCP is een systematische aanpak met als doel gevaren voor de voedselveiligheid te signaleren, controleren en evalueren.
- Werk- en rusttijden: arbeidstijdenwet; NVB moet de arbeidstijden en rusttijden opvolgen die door de CAO Recreatie zijn opgesteld.

3.7 Arbozorgsysteem

De Arbowet geeft een leidraad voor het door de bedrijfsleiding te voeren beleid. Deze wet verplicht werkgevers en werknemers samen te werken om de zorg voor veiligheid, gezondheid en welzijn binnen het bedrijf te behartigen. Samenwerking is echter moeilijk voor te schrijven, het vraagt om communicatie, inzicht en consensus. Dit zijn zaken die in een Arbozorgsysteem aan de orde komen. De belangrijkste functie van een Arbozorgsysteem is het verzorgen van een planmatige aanpak van risico's, een toetsing op de voortgang en het afstemmen met andere plannen in de organisatie.²⁶ Door deze effectieve wijze van managen geeft het ook inzicht in de systematische wijze waarop men aan verbetering van de arbeidsomstandigheden werkt.

Uit literatuuronderzoek is gebleken dat verschillende modellen gebruikt kunnen worden om de arbeidsomstandigheden te verbeteren.

Allereerst kan de Nederlandse praktijkrichtlijn 5001 (NPR 5001) gebruikt worden om een zorgsysteem op te zetten. Een nadeel voor internationale organisaties is dat dit model alleen op Nederlandse normen gericht is. Ook is het niet mogelijk om een certificatie te halen, zie bijlage 3 voor meer informatie over NPR 5001.

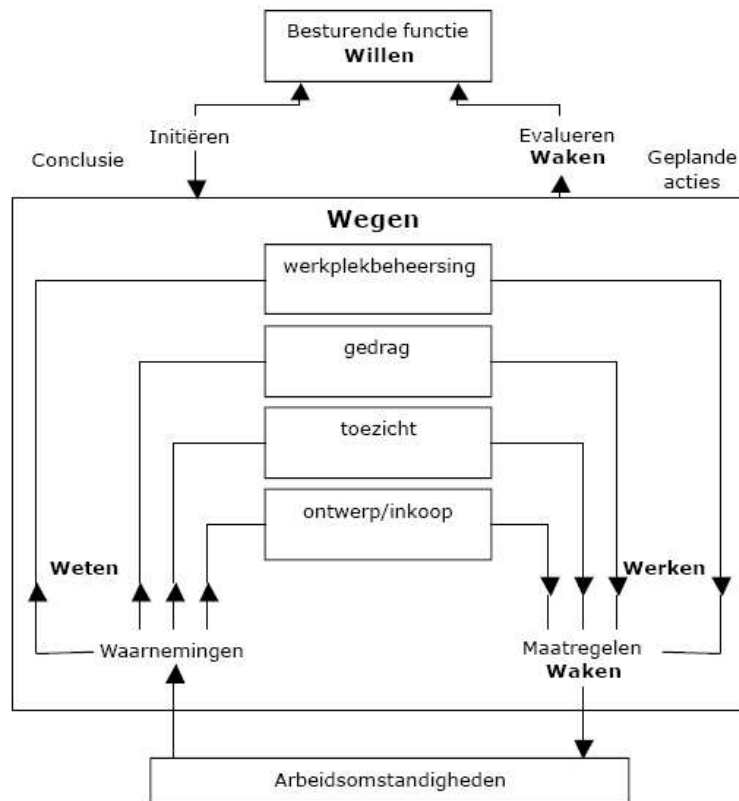
Vanuit het bedrijfsleven kwam steeds meer vraag naar een internationale norm voor een Arbozorgsysteem, waaraan kon worden getoetst en op basis daarvan certificatie plaats kon vinden. Uit deze vraag is de OHSAS 18001 ontstaan. Het model is uitermate geschikt voor organisaties die reeds werken met de ISO 9001 of ISO 14001, danwel hun systeem willen laten certificeren, zie bijlage 3 voor meer informatie over OHSAS 18001. Aangezien NVB niet werkt met bovenstaande systemen en ook geen certificatie wil halen wordt het laatste model niet aanbevolen voor NVB. Het model dat wel aanbevolen wordt is het Arbozorgmodel. In onderstaande paragraaf wordt dit model beschreven. Het Arbozorgmodel wordt boven de NPR 5001 verkozen, omdat dit model door de Arbeidsinspectie ontworpen is. Hierdoor voldoet NVB aan de eisen die de Arbeidsinspectie op dit gebied stelt. Bovendien is dit model ook geschikt voor de implementatie van andere zorgsystemen. Het voordeel hiervan is dat NVB bijvoorbeeld voor kwaliteitszorg hetzelfde model kan gebruiken.

3.7.1 Arbozorgmodel

Het Arbozorgmodel is in de jaren '80 door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (de Arbeidsinspectie) opgesteld. Dit model richt zich met name op de processen die moeten leiden tot optimale arbeidsomstandigheden. Hierbij heeft de besturende functie een belangrijke taak. Ten eerste zal deze persoon zorg moeten dragen voor het creëren van de voorwaarden waarbinnen de zorg voor de

²⁶ <http://www.squash-managementadvies.nl/content/arbozorg/zorgsystemen.php>

arbeidsomstandigheden moeten plaatsvinden. Dit betekent het vastleggen van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, gewenste doelstellingen beschrijven etc. Daarnaast moet de besturende functie de werking van het systeem bewaken en zo nodig bijsturen. In figuur 3 is een grafische weergave van het model te zien.

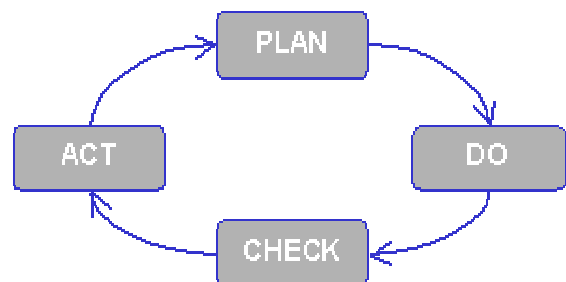


Figuur 3 Arbozorgmodel

In het model zijn twee andere modellen verwerkt. Allereerst de 5W Methode, welke 5 fasen onderscheidt:

- willen;
- weten;
- wegen;
- werken;
- waken.

Daarnaast is ook het principe van de PDCA cyclus (zie bijlage 4 voor meer informatie) terug te vinden in het Arbozorgmodel. Het voortdurend doorlopen van het Arbozorgmodel geeft aanleiding tot continue verbetering.



Figuur 4 PDCA Cirkel

3.8 Samenvatting

Werken onder goede arbeidsomstandigheden betekent dat de werkomgeving en de werkmethoden veilig en gezond zijn en dat voldoende rekening wordt gehouden met het welzijn van de werknemers. Om dit te kunnen garanderen zijn bedrijven verplicht om zich te houden aan de Arbowet- en regelgeving. Door de jaren heen zijn verschillende aanpassingen geweest, wat uiteindelijk heeft geleid tot de Arbeidsomstandighedenwet, die op 1 januari 2007 is ingegaan.

In deze wet wordt de verantwoordelijkheid voor goede arbeidsomstandigheden nog meer bij de werkgevers en werknemers neergelegd. Uiteindelijk moet dit resulteren in een Arbocatalogus voor elke sector. Hierin staan de verschillende methoden en oplossingen beschreven die werkgevers en werknemers samen hebben gerealiseerd om te voldoen aan de doelvoorschriften die de overheid stelt. Naast de Arbowet moet NVD ook de regelgeving van de CAO Recreatie opvolgen, waar zij bij aangesloten zijn. Tot slot moet NVD ook voldoen aan het ziekteverzuimbeleid, de Arbeidstijdenwet en Productwetgeving (HACCP en Legionella beheersplan). Om dit te kunnen bereiken zijn verschillende Arbozorgsystemen ontwikkeld. De belangrijkste functie van een Arbozorgsysteem is het verzorgen van een planmatige aanpak van risico's, een toetsing op de voortgang en het afstemmen met andere plannen in de organisatie. Door deze effectieve wijze van managen geeft het ook inzicht in de systematische wijze waarop men aan verbetering van arbeidsomstandigheden werkt. In dit hoofdstuk zijn verschillende modellen besproken, waarvan extra aandacht geschonken is aan het Arbozorgmodel. Dit model is ontworpen door de Arbeidsinspectie en richt zich met name op processen die moeten leiden tot optimale arbeidsomstandigheden.

Hoofdstuk 4 De huidige situatie

Alvorens overgegaan kan worden naar aanbevelingen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren, moeten de huidige en de gewenste situatie in kaart worden gebracht. In dit hoofdstuk wordt de huidige situatie beschreven.

4.1 Risico's en gevarenbronnen

De RI&E is een instrument om zicht te krijgen in de huidige situatie van de arbeidsomstandigheden. Er kan een onderscheid gemaakt worden in veiligheids-, gezondheids-, en welzijnsrisico's.²⁷ Veiligheidsrisico's zijn risico's waarbij het ongewenste effect vrijwel direct intreedt. Iemand die een bureaustoel als trap gebruikt en daar vanaf valt weet direct wat de schade is.

Bij gezondheidsrisico's gaat het om risico's waarbij de ongewenste effecten zich pas na enige tijd openbaren. Iemand kan jarenlang in een lawaaiige omgeving werken zonder last van het gehoor te hebben. Na verloop van vele jaren kan diezelfde persoon echter merken dat zijn gehoor achteruit gaat.

Ook bij welzijnsrisico's worden de ongewenste effecten over het algemeen pas later zichtbaar. Welzijnsrisico's hebben meer te maken met de relatie mens en arbeid. De werktijden die iemand moet draaien kunnen een gevaar in zich hebben en leiden tot uitval tengevolge van ziekte.

Naast de verschillende risicosoorten zijn er de volgende bronnen waar het gevaar vandaan kan komen²⁸:

- de bedrijfsmiddelen waarmee gewerkt wordt, zoals machines, gereedschappen en andere hulpmiddelen;
- de bedrijfsstoffen waarmee gewerkt wordt. Bedrijfsstoffen kunnen schadelijk zijn voor de gezondheid, maar kunnen ook een veiligheid gevaar vormen door bijvoorbeeld morsen van olie en vervolgens kans op uitglijden;
- de organisatie. De manier waarop gewerkt wordt kan gevaar opleveren. Wanneer bijvoorbeeld geen periodieke controles zijn op de installaties kan men gevaar lopen door het defect raken van de installaties. Daarnaast is het ook van belang dat bij inkoop rekening wordt gehouden met de mogelijke risico's. Wanneer hier geen aandacht voor is kan het zijn dat materialen aangeschaft worden die niet voldoen aan de veiligheidseisen;
- de mens. Ook de menselijke factor kan aanleiding zijn voor vele gevaren. Het niet dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen of het niet opvolgen van voorschriften kan een gevaar inhouden voor de werknemer zelf, maar ook voor anderen in de organisatie.

4.2 RI&E NVB

De aspecten die hierboven benoemd zijn, zijn meegenomen bij het samenstellen van de RI&E checklist voor NVB. Bij het samenstellen van de checklist is ook gebruik gemaakt van het rapport van de Arbodienst²⁹ en de branche RI&E.³⁰ Voor meer informatie over de checklist wordt naar bijlage 6 verwezen. Met de RI&E is onderzocht of het werk bij NVB gevaren kan opleveren of schade kan veroorzaken aan de gezondheid en het welzijn van de werknemers. Het resultaat is een overzicht met de knelpunten die

²⁷ Dirksen, T.A. en Koenders, H.: ArboPocket Wegwijzer 2007. Alphen aan den Rijn : Kluwer, 2007.

²⁸ Dirksen, T.A. en Koenders, H.: ArboPocket Wegwijzer 2007. Alphen aan den Rijn : Kluwer, 2007.

²⁹ Arbodienst Maetis: Risico Inventarisatie & Evaluatie Nederland Vakantie Groep. De Kwakel, 2005.

³⁰ meer informatie over de branche RI&E is te vinden op www.keep-it-cool.nl

binnen de vakantieparken zijn aangetroffen. De resultaten uit de risico inventarisatie op de verschillende parken zullen in deze paragraaf behandeld worden. In bijlage 8 is een overzicht terug te vinden van de RI&E per vakantiepark.

4.2.1 Risico's met voldoende aandacht

De volgende onderdelen van het Arbobeleid zijn wel aangetroffen binnen NVB:

Onderwerp: **werktijden conform de Arbeidstijdenwet**

Situatiebeschrijving: alle werknemers werken volgens de arbeidstijden, zoals deze verplicht gesteld zijn door de CAO Recreatie.

Onderwerp: **blusmiddelen die jaarlijks gecontroleerd worden**

Situatiebeschrijving: op alle parken zijn voldoende blusmiddelen en deze worden jaarlijks gecontroleerd.

Onderwerp: **voldoende werknemers met een BHV diploma**

Situatiebeschrijving: alle werknemers met een vast contract voor bepaalde of onbepaalde tijd hebben een BHV diploma. Ook krijgen zij jaarlijks een herhalingscursus.

Onderwerp: **Legionella beheersingsplan**

Situatiebeschrijving: op alle parken is een Legionella beheersplan aanwezig, deze wordt op de juiste wijze ingevuld en verwerkt.

Onderwerp: **ziekteverzuimbeleid**

Situatiebeschrijving: NVB heeft in samenwerking met P&O van HVP een ziekteverzuimbeleid opgezet. Jaarlijks worden de ziektecijfers geëvalueerd en indien nodig wordt actie ondernomen.

4.2.2 Risico's met onvoldoende aandacht

De volgende onderdelen zijn niet of onvoldoende aangetroffen:

Onderwerp: **Beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden**

Situatiebeschrijving: Er is geen duidelijk beleid aanwezig met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Er zijn verschillende procedures aanwezig, maar niets is schriftelijk vastgelegd. Bovendien heeft in 2005 reeds een RI&E plaatsgevonden, uitgevoerd door de Arbodienst, maar er is niets met de gesignaleerde knelpunten gedaan. Dit heeft te maken met het feit dat bij de directie de zogenaamde 'wil' ontbreekt. Wanneer de directie niet inziet hoe belangrijk aandacht voor goede arbeidsomstandigheden is, hebben de werknemers hier al helemaal geen aandacht voor.

Risico: Onduidelijkheid over de arbeidsomstandigheden en boetes van de arbeidsinspectie doordat niet voldaan wordt aan de Arbowet. Daarnaast werkt het personeel onder minder goede omstandigheden, waardoor de motivatie kan verminderen, verloop van personeel toeneemt en verhoging van het ziekteverzuim.

- Onderwerp: **Preventiemedewerker**
 Situatiebeschrijving: Er is geen preventiemedewerker aanwezig, terwijl dit verplicht is sinds 1 juni 2005.
 Risico: Niet voldoen aan de Arbowet en te weinig aandacht voor de arbeidsomstandigheden binnen het bedrijf, waardoor gevaren te laat gesignaleerd worden.
- Onderwerp: **Preventief Medisch Onderzoek (PMO)**
 Situatiebeschrijving: Niet alle werknemers zijn op de hoogte van het feit dat zij recht hebben op een PMO. Het is één van de wettelijke verplichte onderdelen van het Arbobeleid.
 Risico: Het niet op tijd signaleren van gezondheidsklachten en problemen van groepen werknemers of de individuele werknemer.
- Onderwerp: **Communicatie**
 Situatiebeschrijving: Op dit moment vindt geen werkoverleg plaats. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn niet of onduidelijk vastgelegd onder de werknemers.
 Risico: Gevaarlijke situaties door onvoldoende overleg en instructies. Personeel is zich niet of te weinig bewust van de gevaren die zij lopen tijdens de werkzaamheden.
- Onderwerp: **Ongewenst gedrag**
 Situatiebeschrijving: Iedere werknemer met een vast contract heeft een workshop agressie en geweld aangeboden gekregen. Dit is een eerste stap in de goede richting, maar hiermee wordt niet voldaan aan de Arbowet. Er moet ook een beleid gevoerd worden.
 Risico: Te late signalering van ongewenst gedrag.
- Onderwerp: **Structuur voor voorlichting en onderricht**
 Situatiebeschrijving: De werknemers zijn niet op de hoogte gesteld van de risico's die zij tijdens het werk kunnen tegen komen.
 Risico: Ongevallen van werknemers, omdat zij niet bekend zijn met de risico's.
- Onderwerp: **Ongevallen registratie**
 Situatiebeschrijving: Er vindt geen registratie van ongevallen plaats.
 Risico: Niet voldoen aan de Arbowet en terugkerende ongevallen.
- Onderwerp: **Bedrijfshulpverlening**
 Situatiebeschrijving: Het bedrijfshulpverleningsplan is niet op alle parken aanwezig. Bovendien wordt op alle parken te weinig aandacht aan het noodplan geschonken.
 Risico: Slachtoffers door onvoldoende kennis over de noodprocedures.
- Onderwerp: **Voorzieningen BHV**
 Situatiebeschrijving: De EHBO materialen zijn niet voldoende aanwezig op alle parken. Op niet alle parken vindt controle plaats van de EHBO koffer op volledigheid en houdbaarheid. Op alle parken is een

	bedrijfsauto aanwezig, ook hier moeten EHBO materialen voor aangeschaft worden.
Risico:	Slachtoffers door te weinig EHBO materialen.
Onderwerp:	Inrichting, instelling en gebruik beeldschermwerkplekken
Situatiebeschrijving:	Op meerdere vakantieparken zijn de werkplekken niet voldoende.
Risico:	Bij langer gebruik van de computer krijgen de werknemers last van last van rug, nek, armen en hoofdpijn.
Onderwerp:	Fysische factoren
Situatiebeschrijving:	Op meerdere vakantieparken is het werkklimaat niet prettig. Vooral in de zomer is het op de meeste parken in de receptie niet uit te houden.
Risico:	Minder gemotiveerd personeel, wat uiteindelijk tot ziekmeldingen kan leiden.
Onderwerp:	Arbeidsmiddelen
Situatiebeschrijving:	Op de meeste vakantieparken worden de arbeidsmiddelen periodiek gekeurd, maar niet op allemaal.
Risico:	Ongelukken door afgekeurd gereedschap.

4.3 Enquête werknemers

Om een beter beeld te creëren van de manier waarop de werknemers persoonlijk bepaalde aspecten van het werk en de werkomgeving beoordelen is een schriftelijke enquête afgenomen. Ook is de enquête als hulpmiddel gebruikt om de werknemers bij dit onderzoek te betrekken. In bijlage 7 is de enquête opgenomen.

Uit de enquête zijn geen schokkende feiten naar boven gekomen. Veel aspecten waren al door de RI&E signaleerd. Wel is gebleken dat werknemers weinig tot geen aandacht voor veiligheid op het werk hebben. Werknemers van de technische dienst begrijpen dat zij te maken hebben met risico's, maar werknemers op de receptie geven als antwoord dat veiligheid op het werk bij hun niet van toepassing is. Dit is uiteraard niet waar, receptiemedewerkers kunnen te maken krijgen met ongewenst gedrag, maar ook met brand of een bommelding. De directie zal extra aandacht moeten gaan besteden aan de zogenaamde risico awareness. Risico awareness is het zorg dragen dat risicoreductie ontstaat door de grootste risicofactor: 'de mens' zich van zijn risicovolle gedrag bewust maken.³¹

4.4 SWOT – analyse

Een SWOT – analyse kan duidelijkheid scheppen in de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen in een organisatie, product of dienst.³²

Bij een SWOT – analyse worden de belangrijkste sterke en zwakke punten van een organisatie in een markt benoemd, samen met de belangrijkste kansen en bedreigingen. De sterke en zwakke punten zijn altijd van toepassing op factoren binnen een onderneming. De sterktes en zwaktes komen naar voren door een interne analyse (organisatie, marketing, logistiek en financieel). Kansen en bedreigingen zijn

³¹ Pouw, P. en Diemen, O. Risicomanagement en Facility Management. Den Haag : Haagse Hogeschool, opleiding Academie voor Facility Management. 2006/2007. code:2344.

³² http://www.indicia.be/standaard.asp?cat=STRATEGY_SWOT

daarentegen van toepassing op de externe omgeving.³³ Hieronder wordt een SWOT – analyse voor NVB uitgewerkt.

4.4.1 Sterktes

- laag ziekteverzuim; NVB heeft een ziekteverzuimpercentage van 2,6%. Het landelijk gemiddelde in de recreatiebranche ligt op 3,6% en het algemene landelijke gemiddelde ligt zelfs op 5,7%;³⁴
- samenwerking; uit de enquête blijkt dat werknemers een sterke band met elkaar hebben en het fijn vinden om samen te werken;
- grote loyaliteit; binnen NVB is de loyaliteit van de werknemers naar de werkgever groot. Dit is onder andere te zien in de ziekteverzuim cijfers. De directie heeft meerdere malen personeel naar huis moeten sturen, omdat de werknemer eigenlijk te ziek was om te werken;
- voldoende BHV'ers; alle werknemers met een vast contract zijn verplicht gesteld om een BHV diploma te halen. Hierdoor zijn er bij een calamiteit altijd voldoende BHV'ers aanwezig.

4.4.2 Zwaktes

- geen taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd; hierdoor voelt niemand zich genoodzaakt om het Arbobeleid te verbeteren;
- ontbreken van (Arbo) awareness; de directie heeft in het verleden actie ondernomen door de Arbodienst een RI&E uit te laten voeren en vervolgens een Arboboek op te stellen, maar dit is nooit geïmplementeerd. Arbo wordt nu gezien als nóg een verplichting van de overheid waar de organisatie aan moet voldoen. De awareness is hierdoor niet aanwezig bij de parkmanager en de werknemers. NVB is niet de enige organisatie waar de risico awareness ontbreekt. Onderstaande citaten zijn citaten uit de praktijk³⁵:

“Ik vind die aandacht voor arbeidsomstandigheden nogal overdreven. Ik denk daarbij altijd aan verhalen van mijn grootvader. Vroeger was het werken veel zwaarder. Ik ben geneigd mijn grootvader gelijk te geven. Hij zei van hard werken is nog nooit iemand dood gegaan.”

“Zorg voor goede arbeidsomstandigheden is eigenlijk een luxe. Arbeidsomstandigheden verbeteren kost geld en ik krijg er niets voor terug. Ik kan een gulden maar één keer uitgeven en dat doe ik alleen als ik overtuigd ben van rendement”.

- geen goede voorlichting over de werkzaamheden; werknemers krijgen geen voorlichting over de risico's die samenhangen met de werkzaamheden;
- geen goede communicatie, werkoverleg over Arbo ontbreekt; mede door het ontbreken van Arbo overleg is er geen risico awareness aanwezig bij de werknemers;
- geen ongevallenregistratie; door het niet weten en noteren, kan men geen maatregelen treffen;
- ontbreken van preventiemedewerker; door het ontbreken van de preventiemedewerker wordt niet continue aandacht besteed aan arbeidsomstandigheden;

³³ <http://www.marketconcern.nl/diabolomodel.html>

³⁴ <http://statline.cbs.nl/StatWeb/>

³⁵ Nossent, S.: Handleiding Arbo-jaarplan: een praktische aanpak voor het opstellen, uitvoeren en evalueren. Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden, NIA 1992

- ontbreken kennis; er is te weinig Arbo kennis aanwezig in de organisatie.

4.4.3 Kansen

- Goed imago bij overheid en potentiële klanten;
- de nieuwe vrijheid van handelen binnen de Arbowet en de Arbocatalogus;
- voldoen aan de Arbowet.

4.4.4 Bedreigingen

- Boetes door niet voldoen aan de Arbowet; wanneer de Arbeidsinspectie langskomt krijgt de NVB, wanneer geen maatregelen getroffen worden een boete;
- problemen met aantrekken van nieuw personeel;
- problemen met het afzetten van producten en diensten (imago schade bij ernstige ongevallen);
- strengere wet- en regelgeving.

Waar veel bedrijven niet bij stil staan is dat er vele voordelen zijn bij het invoeren van een Arbobeleid. Naast vermindering van het ziekteverzuim, ook het ontstaan van een veiliger, gezondere en plezierige werkomgeving, gemotiveerder personeel, het kunnen aantrekken en behouden van goed gekwalificeerd personeel, minder personeelsverloop en een goed imago bij overheid en omgeving. Zijn dit alsnog geen beweegredenen om een Arbobeleid in te voeren dan zijn onderstaande feiten wellicht doorslaggevend³⁶:

- jaarlijks zijn **320.000** werknemers betrokken bij bedrijfsongevallen waarbij medische behandeling noodzakelijk is;
- ruim **100.000** werknemers moesten naar het ziekenhuis voor behandeling, waarvan zo'n **5.600** werden opgenomen;
- de laatste jaren zijn er per jaar ongeveer **100** mensen overleden door een bedrijfsongeval.

Overigens leiden arbeidsongevallen niet alleen tot persoonlijk leed. Ze gaan ook gepaard met hoge kosten en het imago van het bedrijf kan enorm beschadigd worden. Om een indicatie van de kosten te geven: een arbeidsongeval kost een bedrijf gemiddeld € 5.000,- en de maatschappij nog eens ruim € 6.000,-. De kosten voor een bedrijf zijn onder te verdelen in drie categorieën: productieverlies, zorgkosten en specifieke bedrijfskosten, zoals werkgeversaansprakelijkheid, vervangingskosten, de kosten van loondoorbetaling en de kosten van verzuimmanagement. Met de juiste veiligheidsmaatregelen kan dus een hoop geld worden bespaard.³⁷

4.4.5 Confrontatiematrix

In de confrontatiematrix, zie figuur 5 worden elementen uit de externe omgeving (kansen en bedreigingen) 'geconfronteerd' met de interne competenties (sterkten en zwakten) binnen de organisatie.³⁸

³⁶ http://www.arbonieuwestijl.nl/8/17/Waarom_is_het_belangrijk.html

³⁷ http://www.arbonieuwestijl.nl/8/17/Waarom_is_het_belangrijk.html

³⁸ <http://www.hcg.net/publicaties/ontwikkel/no38scs.html#E43E12>

	Kansen	Bedreigingen
Sterkten	Aanvallen	Verdedigen
Zwakten	Versterken	Terugtrekken

Figuur 5 Confrontatiematrix

In het kwadrant *'aanvallen'* gaat het om de vraag hoe met behulp van een specifiek sterk punt in de organisatie ingespeeld kan worden op een specifieke kans in de omgeving. De formulering luidt: 'hoe kan NVB (een sterkte) benutten om in te spelen op (een kans)?'.³⁹

Voor NVB is het belangrijk dat zij de loyaliteit en goede samenwerking van de werknemers 'gebruiken' om een Arbobeleid in te voeren, waardoor zij aan de Arbowed kunnen voldoen. Hierdoor zal het imago verbeteren. Bij totstandkoming van de Arbocatalogus is het de goede samenwerking tussen de werknemers die benut moet worden om de veranderingen zo efficiënt mogelijk in te kunnen voeren.

In het kwadrant *'verdedigen'* gaat het om de vraag hoe met behulp van een specifiek sterk punt de organisatie een specifieke bedreiging in de omgeving kan afwenden. De formulering luidt: 'hoe kan NVB (een sterkte) benutten om (een bedreiging) af te weren?'.⁴⁰

Door goede samenwerking is NVB in staat om een Arbobeleid in te voeren. Hierdoor wordt de kans op een bedreiging zoals een boete van de Arbeidsinspectie verlaagd. De goede samenwerking is voor nieuw personeel heel fijn. Zij zullen zich eerder 'thuis' voelen op de werkplek.

In het kwadrant *'versterken'* gaat het om de vraag hoe specifieke zwakke punten zodanig versterkt kunnen worden zodat de organisatie in staat is op een specifieke kans in de omgeving in te spelen. De formulering luidt: 'hoe kan NVB (een zwakte) versterken *voordat* de organisatie kan inspelen op (een kans)?'.⁴¹

NVB moet de aan de zwakke punten gaan werken. Zij moeten ervoor zorgen dat deze punten verbeteren. Er moet eerst vastgelegd worden wie welke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden heeft, voordat NVB op een optimale manier gebruik kan maken van de vrijheid bij het invoeren van een Arbobeleid en Arbocatalogus. Wanneer het niet duidelijk is wie welke taken heeft, zal het Arbobeleid geen vorm kunnen krijgen.

In het kwadrant *'terugtrekken'* gaat het om de vraag hoe specifieke zwakke punten zodanig geneutraliseerd kunnen worden zodat de organisatie in staat is een specifieke

³⁹ <http://www.hcg.net/publicaties/ontwikkel/no38scs.html#E43E12>

⁴⁰ <http://www.hcg.net/publicaties/ontwikkel/no38scs.html#E43E12>

⁴¹ <http://www.hcg.net/publicaties/ontwikkel/no38scs.html#E43E12>

bedreiging uit de omgeving af te wenden. Soms betekent dit het terugtrekken uit de bijbehorende activiteiten. De formulering luidt: 'hoe kan NVB (een zwakte) versterken om (een bedreiging) af te weren?'.⁴²

NVB heeft meerdere zwaktes. Deze zwaktes kunnen uitgeschakeld worden door een Arbobeleid in te voeren. Hierdoor zijn bedreigingen, zoals boetes van de arbeidsinspectie, problemen met nieuw personeel en afzettingsproblemen geen bedreigingen meer.

4.5 Samenvatting

De NVB parken zijn aan de hand van een checklist en interviews met de parkmanagers beoordeeld op de huidige situatie. De knelpunten zijn in dit hoofdstuk beschreven. Belangrijke knelpunten zijn het ontbreken van een Arbobeleid, ontbreken van een structuur in de organisatie als het om arbeidsomstandigheden gaat en geen risico awareness bij de werknemers. Vervolgens zijn de knelpunten weergegeven in een SWOT – analyse. Bij een SWOT – analyse worden de belangrijkste sterke en zwakke punten van een organisatie in een markt benoemd, samen met de belangrijkste kansen en bedreigingen. Deze punten kunnen vervolgens in een confrontatiematrix weergegeven worden. Enkele sterke punten voor NVB zijn de goede samenwerking tussen de werknemers en grote loyaliteit. Deze sterke punten kunnen ingezet worden om kansen, zoals voldoen aan de Arbowet en betere imago te realiseren. Hierdoor kan een bedreiging, zoals een boete van de Arbeidsinspectie voorkomen worden.

⁴² <http://www.hcg.net/publicaties/ontwikkel/no38scs.html#E43E12>

Hoofdstuk 5 De gewenste situatie

Voordat aanbevelingen gedaan kunnen worden moet bekend zijn wat voor NVB de gewenste situatie is. NVB heeft de volgende doelstellingen geformuleerd die zij met het invoeren van het Arbobeleid willen bereiken:

- het verbeteren van de arbeidsomstandigheden door duidelijkheid te scheppen;
- de betrokkenheid en het bewustzijn van de werknemers met betrekking tot de arbeidsomstandigheden vergroten;
- de werknemers aansporen om het Arbobeleid te integreren in hun handelen;
- een planmatige beheersing van de arbeidsomstandighedenactiviteiten;
- de continuïteit van het Arbobeleid waarborgen.

In dit hoofdstuk worden deze doelstellingen besproken.

5.1 Duidelijkheid scheppen

In de gewenste situatie heeft de directie van NVB een intentieverklaring geschreven. In deze intentieverklaring geeft de directie aan hoe zij aankijkt tegen de zorg voor de arbeidsomstandigheden en dat zij deze zorg serieus neemt.

Ook wordt er meer duidelijkheid geschept, doordat de werknemers binnen de organisatie op de hoogte zijn gesteld van hun taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden bij het uitvoeren van het Arbobeleid. Deze zijn door de directie schriftelijk vastgelegd.

5.2 De betrokkenheid en het bewustzijn vergroten

De betrokkenheid van de werknemers wordt op de vakantieparken vergroot door gestructureerd werkoverleg te houden over de arbeidsomstandigheden op het vakantiepark. Tijdens dit werkoverleg wordt optimaal gebruik gemaakt van de aanwezige kennis van de mensen op de werkvloer. Hierdoor worden problemen, klachten en/of ideeën snel gesignaleerd.

Om het bewustzijn te stimuleren hebben alle werknemers voorlichting gehad over de risico's die verbonden zijn aan het werken op het vakantiepark, de maatregelen die genomen zijn en de maatregelen die de werknemer zelf kan en moet nemen om deze gevaren zoveel mogelijk te vermijden. Mocht desondanks toch een ongeval plaatsvinden, dan weet de werknemer in de ideale situatie wat hij of zij moet doen om de schadelijke gevolgen voor zichzelf en anderen zoveel mogelijk te beperken.

5.3 Het Arbobeleid integreren in het handelen

De aspecten die in de vorige paragraaf gebruikt zijn worden ook ingezet om de werknemers aan te sporen om het Arbobeleid te integreren in hun handelen.

Daarnaast is in de ideale situatie een preventiemedewerker aangesteld. De preventiemedewerker is een eigen werknemer die de directie helpt bij de dagelijkse veiligheid en gezondheid en arbeidsomstandigheden binnen het bedrijf. De preventiemedewerker houdt zich bezig met de veiligheid en gezondheid op de werkvloer. Hij of zij heeft kennis van de Arbo risico's binnen het bedrijf.

5.4 Een planmatige beheersing

In de gewenste situatie heeft NVB de uitkomsten van de RI&E's, die op alle vakantieparken zijn uitgevoerd (zie hoofdstuk 4) verwerkt in een Plan van Aanpak. Wanneer arbeidsomstandigheden in de organisatie veranderen, bijvoorbeeld bij een ingrijpende verbouwing, wordt de RI&E en het Plan van Aanpak ook aangepast. De RI&E is altijd actueel. Dit betekent ook dat bij wijzigingen in de Arbowet actie

ondernomen wordt. De preventiemedewerker is verantwoordelijk voor een altijd actuele RI&E.

5.5 De continuïteit waarborgen

In de gewenste situatie wordt de continuïteit van het Arbobeleid gewaarborgd. De directie stelt de preventiemedewerker verplicht om jaarlijks een evaluatieplan te schrijven. In dit evaluatieplan worden alle verrichte activiteiten van het afgelopen jaar beschreven. In het verslag is aandacht geschonken aan de ongevallen en het ziekteverzuim dat afgelopen jaar heeft plaatsgevonden. Ook wordt een nieuw Plan van Aanpak voor het komende jaar gepresenteerd.

5.6 Samenvatting

In de gewenste situatie voeren alle vakantieparken van NVB een Arbobeleid. Alle werknemers weten wat de doelstellingen van de directie zijn voor het te voeren Arbobeleid. De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn schriftelijk vastgelegd en voor alle werknemers duidelijk. De werknemers worden door werkoverleg nog meer bij de arbeidsomstandigheden betrokken en door voorlichting te geven zijn de werknemers zich bewust van de risico's die zij lopen tijdens de werkzaamheden bij NVB. Op alle vakantieparken van NVB is een preventiemedewerker aangesteld. Deze persoon zorgt ervoor dat iedereen volgens de opgestelde procedures werkt en controleert dit ook. Om gestructureerd te werken is op ieder park een Plan van Aanpak aanwezig, zodat bekend is welke activiteiten plaats moeten vinden. Tot slot wordt de continuïteit gewaarborgd, doordat de directie toeziet op het maken van een evaluatieplan.

Hoofdstuk 6 Conclusie

De conclusies die naar aanleiding van het verrichte onderzoek zijn getrokken, worden in dit hoofdstuk beschreven.

Werken onder goede arbeidsomstandigheden betekent dat de werkomgeving en de werkmethoden veilig en gezond zijn en dat voldoende rekening wordt gehouden met het welzijn van de werknemers. Om dit te kunnen garanderen zijn bedrijven verplicht om zich te houden aan de Arbowetgeving. Door de jaren heen zijn verschillende aanpassingen geweest, wat uiteindelijk heeft geleid tot de Arbeidsomstandighedenwet, die op 1 januari 2007 is ingegaan. Naast de Arbowet moet NVB ook de regelgeving van de CAO Recreatie opvolgen, waar zij bij aangesloten zijn. Tot slot moet NVB ook voldoen aan het ziekteverzuimbeleid, de Arbeidstijdenwet en Productwetgeving (HACCP en Legionella beheersplan).

NVB is een jonge organisatie, opgericht in 2000. Uit onderzoek naar de huidige situatie kan geconcludeerd worden dat NVB in de afgelopen jaren geen concrete afspraken heeft gemaakt op het gebied van arbeidsomstandigheden.

De volgende onderdelen zijn binnen NVB niet of nauwelijks geregeld:

- beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden; er zijn geen taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd. Hierdoor is er geen duidelijkheid over de arbeidsomstandigheden;
- preventiemedewerker, er is geen preventiemedewerker aanwezig binnen NVB, terwijl dit sinds 1 juni 2005 wettelijk verplicht is;
- communicatie, er vindt geen gestructureerd werkoverleg plaats. Werknemers worden niet betrokken bij de arbeidsomstandigheden, waardoor zij zich niet bewust zijn van de risico's;
- structuur voor voorlichting en onderricht, in de Arbowet is bepaald dat werkgevers verplicht zijn om werknemers voorlichting te geven over de werkzaamheden die zij moeten uitvoeren en over de gevaren of risico's die van toepassing zijn. Dit gebeurt binnen NVB niet.

Naast deze punten zijn nog een aantal andere punten naar voren gekomen die niet voldoende geregeld zijn, zoals geen mogelijkheid tot een PMO, geen ongevallenregistratie, geen goede werkplek etc. Wil NVB op een succesvolle manier de arbeidsomstandigheden verbeteren zullen allereerst de vier bovenstaande punten verbeterd moeten worden, voordat naar de overige punten gekeken kan worden.

In de gewenste situatie, oftewel de ideale situatie, heeft NVB voldaan aan onderstaande doelstellingen:

- het verbeteren van de arbeidsomstandigheden door duidelijkheid te scheppen;
- de betrokkenheid en het bewustzijn van de werknemers met betrekking tot de arbeidsomstandigheden vergroten;
- de werknemers aansporen om het Arbobeleid te integreren in hun handelen;
- een planmatige beheersing van de arbeidsomstandighedenactiviteiten;
- de continuïteit van het Arbobeleid waarborgen.

In het volgende hoofdstuk worden aanbevelingen gegeven, zodat de bovengenoemde doelstellingen bereikt kunnen worden.

Hoofdstuk 7 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gegeven die antwoord geven op de probleemstelling:

Op welke wijze kan, naar aanleiding van de gehouden RI&E, een Arbobeleid en een werkbaar Plan van Aanpak gerealiseerd en geïmplementeerd worden dat voldoet aan de relevante wet- en regelgeving voor Nederland Vakantie Beheer en welke gevolgen heeft dit voor de organisatie Nederland Vakantie Beheer?

7.1 Arbobeleid

In het vorige hoofdstuk zijn onderstaande doelstellingen beschreven die NVB wil bereiken met het invoeren van een Arbobeleid:

- het verbeteren van de arbeidsomstandigheden door duidelijkheid te scheppen;
- de betrokkenheid en het bewustzijn van de werknemers met betrekking tot de arbeidsomstandigheden vergroten;
- de werknemers aansporen om het Arbobeleid te integreren in hun handelen;
- een planmatige beheersing van de arbeidsomstandighedenactiviteiten;
- de continuïteit van het Arbobeleid waarborgen.

Deze doelstellingen zullen in deze paragraaf besproken worden en per doelstelling worden aanbevelingen gegeven.

7.1.1 Duidelijkheid scheppen

Om duidelijkheid te scheppen zal NVB in een intentieverklaring moeten beschrijven hoe zij aankijkt tegen de zorg voor arbeidsomstandigheden en dat zij deze zorg serieus neemt.

In de intentieverklaring zijn de volgende aspecten beschreven:⁴³

1. de directie onderschrijft het belang van goede arbeidsomstandigheden;
2. de directie erkent dat het arbeidsomstandighedenbeleid gelijkwaardig is aan andere onderdelen van bedrijfsbeleid;
3. de directie geeft aan, alles te zullen doen om zorg te dragen voor optimale arbeidsomstandigheden;
4. de directie geeft aan de werknemers zoveel mogelijk te betrekken bij de totstandkoming van het Arbobeleid;
5. de directie geeft aan dat iedereen in de organisatie aangesproken wordt op de uitvoering van de opgedragen taken ten aanzien van de arbeidsomstandigheden en de wijze van naleving van de opgestelde regels.

Daarnaast moet de directie schriftelijk vastleggen wat de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van alle werknemers zijn op het gebied van de arbeidsomstandigheden. Hierbij moet een onderscheid gemaakt worden in directie, preventiemedewerker en werknemer.

7.1.2 De betrokkenheid en het bewustzijn vergroten

Om de betrokkenheid van de werknemers te vergroten moet op alle parken van NVB gestructureerd werkoverleg gaan plaatsvinden. Voor een goed verloop van het werkoverleg worden de volgende aspecten in het oog gehouden:

- de uren van werkoverleg moeten als gewerkte tijd gezien worden;

⁴³ Dirksen, T.A. en Koenders, H.: ArboPocket Wegwijzer 2007. Alphen aan den Rijn : Kluwer, 2007.

- deelneming aan werkoverleg is verplicht;
- werkoverleg dient een tweerichtingsverkeer te zijn. Zaken die de afdeling aangaan, dienen uitvoerig door de afdelingswerknemers met elkaar besproken te worden;
- werkoverleg dient plaats te vinden aan de hand van een agenda;
- van het werkoverleg moet een bondig verslag/actielijst gemaakt worden. Op deze manier kan men later nog op zaken terugkomen en krijgen afwezigende de mogelijkheid om alsnog geïnformeerd te worden;
- indien vanuit het werkoverleg opmerkingen gemaakt worden die ergens in de organisatie tot actie of reactie moet leiden, dan dient men over de voortgang daarvan op de hoogte gehouden te worden.

Het bewustzijn moet gestimuleerd worden door alle werknemers voorlichting te geven over de risico's die verbonden zijn aan het werken op het vakantiepark, de maatregelen die genomen zijn en de maatregelen die de werknemer zelf kan en moet nemen om deze gevaren zoveel mogelijk te vermijden. Mocht desondanks toch een ongeval plaatsvinden, dan weet de werknemer wat hij of zij moet doen om de schadelijke gevolgen voor zichzelf en anderen zoveel mogelijk te beperken.

Voorlichting & onderricht dienen gegeven te worden in de volgende situaties:

- nieuwe werknemers moeten vooraf ingelicht worden over de risico's die verbonden zijn aan de werkzaamheden;
- wanneer veranderingen optreden in werkwijzen, regels en procedures binnen de organisatie of de functie;
- wanneer tijdens inspecties blijkt dat bepaalde regels en voorschriften minder goed worden nageleefd;
- wanneer uit ongevalonderzoek of de analyse van verzuimcijfers blijkt dat aanvullende of hernieuwde voorlichting en onderricht noodzakelijk is.

7.1.3 Het Arbobeleid integreren in het handelen

Geadviseerd wordt om de parkmanager op alle vakantieparken als preventiemedewerker aan te stellen. De preventiemedewerker helpt de directie bij de dagelijkse veiligheid en gezondheid en arbeidsomstandigheden binnen de organisatie. De preventiemedewerker moet kennis hebben van de Arbo risico's binnen de organisatie. Om de parkmanager zo goed mogelijk voor te bereiden op de taak als preventiemedewerker wordt geadviseerd om alle parkmanagers een cursus 'Preventiemedewerker' te laten volgen. Een preventiemedewerker heeft de volgende taken:

- instructies en voorlichting geven aan de werknemers over de werkzaamheden en de risico's die samenhangen met het uitvoeren van de werkzaamheden (bijvoorbeeld hoe om te gaan met gevaarlijke stoffen, werken met beeldschermwerk etc.);
- het bewaken van het juiste gebruik van beschermingsmiddelen;
- de RI&E van het bedrijf en het bijbehoren Plan van Aanpak vormen de basis voor wat de preventiemedewerker moet weten.

7.1.4 Een planmatige beheersing

De risico's kunnen niet allemaal direct worden opgelost. Om planmatig te werk te gaan moet NVB prioriteiten stellen. Deze prioriteiten moeten in een Plan van Aanpak verwerkt worden. Door het samenstellen van een Plan van Aanpak moeten de volgende zaken duidelijk zijn:⁴⁴

- welke maatregelen worden naar aanleiding van de geconstateerde risico's getroffen;
- op welke wijze worden de maatregelen uitgevoerd;
- welke middelen worden hiertoe ter beschikking gesteld;
- wie is verantwoordelijk voor de uitvoering;
- op welke wijze en op welk tijdstip wordt gerapporteerd en geëvalueerd over de voortgang;
- het tijdstip waarop de maatregelen moeten zijn gerealiseerd.

7.1.5 De continuïteit waarborgen

Om de continuïteit van het Arbobeleid te waarborgen wordt geadviseerd gebruik te maken van het Arbozorgmodel van de Arbeidsinspectie. Door gebruik te maken van dit model zal binnen de organisatie altijd aandacht voor arbeidsomstandigheden zijn en is continue verbetering mogelijk.

7.2 Arbohandboek

Om een Arbobeleid te realiseren en te implementeren dat voldoet aan de wet- en regelgeving wordt geadviseerd gebruik te maken van het Arbohandboek dat in bijlage 10 is opgenomen. Dit Arbohandboek moet gezien worden als een handleiding voor de preventiemedewerker van NVB. Bij gebruik van dit Arbohandboek zal NVB in staat zijn een Arbobeleid in te voeren dat voldoet aan alle eisen. Om het Arbohandboek op een optimale manier te implementeren wordt geadviseerd gebruik te maken van het Arbozorgmodel, ontworpen door de Arbeidsinspectie. Dit model bestaat uit vijf fasen, die allen doorlopen moeten worden. In het volgende hoofdstuk 'Het Implementatieplan', wordt dit verder uitgewerkt.

⁴⁴http://www.rie.nl/contentpage.php?id=434&branche_id=350#link13

7.3 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn aanbevelingen gedaan, zodat NVB een Arbobeleid kan invoeren. De belangrijkste aanbevelingen worden hieronder in het kort besproken:

- om duidelijkheid te scheppen moet NVB in een intentieverklaring schrijven wat zij met het Arbobeleid willen bereiken;
- ook moet NVB taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden gaan vastleggen;
- om de betrokkenheid van de werknemers te vergroten moet gestructureerd werkoverleg gaan plaatsvinden;
- om de werknemers bewust te laten worden van de risico's tijdens de werkzaamheden moeten zij hierover voorlichting krijgen;
- de parkmanager moet aangesteld worden als preventiemedewerker. Bovendien wordt geadviseerd om de parkmanager een cursus 'Preventiemedewerker' te laten volgen;
- er moet een Plan van Aanpak opgesteld worden, zodat NVB planmatig te werk kan gaan;
- om de continuïteit te bewaken wordt geadviseerd om gebruik te maken van het Arbozorgmodel;
- Tot slot wordt aanbevolen om gebruik te maken van een Arbohandboek.

Hoofdstuk 8 Implementatieplan

In dit hoofdstuk wordt een implementatieplan geschreven, zodat NVB de aanbevelingen met behulp van dit plan op een werkbare manier kan invoeren.

Voor het implementatieplan beschreven gaat worden moeten de volgende punten duidelijk zijn:

- De directie en alle parkmanagers hebben reeds een presentatie bijgewoond van de komende veranderingen;
- De directie heeft de parkmanagers verteld dat zij de taak van preventiemedewerker moeten gaan vervullen;
- Alle parkmanagers weten wat hun te wachten staat en weten dat het Arbohandboek geen kaststuk mag worden en dat de directie hier goed op toe gaat zien.

Dit implementatieplan is geschreven voor de parkmanagers, zodat zij met dit document aan de slag kunnen gaan.

8.1 Arbozorgmodel

In het vorige hoofdstuk is aanbevolen om bij de implementatie van het Arbobeleid gebruik te maken van een Arbohandboek. Dit implementatieplan is gebaseerd op het implementeren van het Arbohandboek. Om het Arbohandboek te kunnen implementeren wordt gebruik gemaakt van het Arbozorgmodel, zie figuur 3 op pagina 20. In deze paragraaf zullen de vijf verschillende fasen besproken worden.

8.1.1 Fase 1 Willen

Deze fase start bij de directie. Wanneer de directie de arbeidsomstandigheden niet wil verbeteren, heeft het geen zin om een Arbobeleid te schrijven en te implementeren. De directie heeft hun 'wil' uitgedrukt door het schrijven van een intentieverklaring en het vastleggen van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Deze documenten zijn terug te lezen in het Arbohandboek. Nu de wil bij de directie aanwezig is, is het van belang dat de wil ook bij de werknemers zal komen. Door het doorlopen van de volgende fasen zal de wil ook bij de werknemers ontstaan.

8.1.2 Fase 2 Weten

In het Arbohandboek zijn alle procedures beschreven waar NVB aan moet voldoen. Voor de preventiemedewerker is het van belang dat het Arbohandboek aandachtig gelezen wordt, zodat hij of zij bekend is met alle procedures. Vervolgens is in deze fase de RI&E heel belangrijk. Tijdens het onderzoek naar de huidige situatie is op alle parken van NVB een RI&E uitgevoerd. De uitkomsten van de RI&E per park zijn in bijlage 8 terug te vinden.

8.1.3 Fase 3 Wegen

In deze fase moet op grond van de RI&E een Plan van Aanpak opgesteld worden. Hierin dienen maatregelen te zijn opgenomen om de aangetroffen risico's te beheersen, en ook moeten termijnen zijn aangegeven waarbinnen deze maatregelen worden genomen. Per park is een Plan van Aanpak opgesteld, waarbij het schema van figuur 6 gebruikt is. In bijlage 9 is als voorbeeld het Plan van Aanpak van Vesting De Bronsbergen weergegeven.

Onderwerp	Maatregel	Prioriteit	Uitvoering door	Deadline

Figuur 6 Plan van Aanpak

De preventiemedewerker is verantwoordelijk gesteld voor het uitvoeren van het Plan van Aanpak. De deadlines die geformuleerd zijn moeten gehaald worden.

Bij het opstellen van het Plan van Aanpak is rekening gehouden met het feit dat niet alle risico's direct opgelost kunnen worden. Er moeten prioriteiten gesteld worden. Bij het bepalen van de prioriteit is rekening gehouden met de uitkomst van de werknemersenquête, zodat aandacht wordt geschonken aan de mening van de werknemers.

8.1.4 Fase 4 Werken

In deze fase zal de preventiemedewerker een cursus 'Preventiemedewerker' gaan volgen, zodat de taak beter uitgewerkt kan worden. Vervolgens moeten alle werknemers op de hoogte worden gebracht van de veranderingen in de werkzaamheden. De preventiemedewerker is de persoon die dit vertelt aan de werknemers. Hij of zij kan dit doen door middel van een werkoverleg of een presentatie. Hierbij is het van belang dat de preventiemedewerker controleert of de werknemers de nieuwe taken uitvoeren.

8.1.5 Fase 5 Waken

Jaarlijks zal de preventiemedewerker een evaluatieverslag moeten maken voor de directie. In dit verslag moeten de volgende onderdelen beschreven zijn:

- de maatregelen die uit het Plan van Aanpak zijn uitgevoerd en welke maatregelen niet zijn uitgevoerd, met onderbouwde reden;
- alle verslagen van het gehouden werkoverleg moet in dit verslag aanwezig zijn, zodat de directie kan controleren of daadwerkelijk werkoverleg heeft plaatsgevonden;
- een evaluatie van de ongevallenregistratie. Er moet gecheckt zijn of bepaalde ongevallen vaker voorkomen. Indien dit zo is moeten maatregelen getroffen worden om dit ongeval in de toekomst te voorkomen;
- het eerste jaar wordt van alle preventiemedewerkers verwacht dat zij zelf een RI&E uitvoeren. Dit kan met behulp van de branche RI&E, deze is op de keep-it-cool website te vinden. Er hoeft niet ieder jaar een RI&E gemaakt te worden, maar het eerste jaar moet dit wel gebeuren. Hierdoor komen knelpunten aan het licht die tijdens dit onderzoek niet ontdekt zijn;
- een nieuw Plan van Aanpak voor het komende jaar. Ieder jaar beschrijft de preventiemedewerker wat de plannen zijn voor het volgende jaar.

Dit evaluatieplan moet ieder jaar plaatsvinden, zodat de continuïteit gewaarborgd blijft. Door het uitvoeren van het evaluatieplan, worden de 5 fasen wederom doorlopen.

Hoofdstuk 9 De kosten en baten

Aan het verbeteren van de arbeidsomstandigheden zijn kosten verbonden. Voor organisaties is dit vaak een reden om niet of nauwelijks maatregelen te treffen. In dit hoofdstuk zal aan NVB getoond worden dat zij naast de kosten ook baten uit het verbeteren van de arbeidsomstandigheden zullen hebben.

9.1 De kosten

NVB heeft te maken met verschillende kosten. Allereerst worden de kosten beschreven die NVB op dit moment al maakt. Vervolgens worden de eenmalige kosten beschreven en tot slot de jaarlijks terugkerende kosten.

9.1.1 Huidige Arbokosten

In deze subparagraaf worden de Arbokosten beschreven die NVB momenteel heeft.

Contract Arbodienst Maetis 43 werknemers * €20,-	€860,-
Extra handelingen	<u>€2.419,67</u>
Totaal kosten Arbodienst Maetis:	€3.279,67

Er is uitgegaan van 43 werknemers, omdat de vakantieparken veel hulpkrachten hebben. De hulpkrachten krijgen bij ziekte niet doorbetaald, dus zij zijn ook niet bij de Arbodienst aangesloten. Door het lage ziekteverzuim heeft NVB alleen het Instappakket. Dit betekent dat bij een aantal verrichtingen apart de kosten in rekening worden gebracht. Bijvoorbeeld bij een oproep aan de Arbodienst betaalt NVB €73,50 per keer. Als indicatie zijn de kosten genomen die over 2006 zijn betaald. Dit kan dus in 2007 iets verschillen, het is afhankelijk van het ziekteverzuim.

BHV kosten	€3.547,50
-------------------	------------------

Alle vaste werknemers van NVB hebben een BHV diploma. Zij volgen ieder jaar een herhalingscursus, kosten voor deze cursus is €82,50 per persoon.

Cursus Ongewenst Gedrag	€0,00
--------------------------------	--------------

De cursus Ongewenst Gedrag is gesubsidieerd, omdat NVB aangesloten is bij de CAO Recreatie.

Controle Brandblussers	€1848,12
-------------------------------	-----------------

NVB heeft een onderhoudscontract met Ajax Brandbeveiliging. Dit zijn de kosten die in 2006 zijn gemaakt.

Totaal huidige kosten	€8.675,29
------------------------------	------------------

9.1.2 Eenmalige kosten

In deze subparagraaf worden de kosten beschreven die NVB naar aanleiding van dit onderzoek eenmalig zal moeten besteden.

Opstellen van Arbobeleid en Arbohandboek	€4.185,-
---	-----------------

Dit bedrag zijn de kosten voor NVB die gemaakt zijn door het laten uitvoeren van dit onderzoek. Er is 4,5 maand aan gewerkt waarbij NVB €930,- per maand kwijt is (inclusief alle premies).

Aanschaf nieuwe materialen:**€6.483,50**

Onderstaande materialen moeten aangeschaft worden. De prijzen zijn gemiddelde prijzen en bij aanschaffing kan de prijs iets verschillen van onderstaande prijzen. Dit heeft te maken met de keuze van leverancier. Bij aanschaf is het belangrijk om verschillende offertes aan te vragen, zodat de prijzen vergeleken kunnen worden.

- airco €3.433,-
- koeling €1.130,50
- bureaustoelen €1.780,- (€89,- per stuk * 20 stoelen)
- EHBO middelen €140,- (Gemiddelde kosten voor een EHBO trommel A is €70,-, er moeten twee koffers aangeschaft worden voor Vesting De Bronsbergen.)

(alle parkmanagers worden op cursus 'Preventiemedewerker' gestuurd. Hier zijn geen kosten aan verbonden, omdat dit net als de cursus 'Ongewenst Gedrag' onder de subsidie regeling valt).

Totaal eenmalige kosten**€10.668,50***9.1.3 Jaarlijks terugkerende kosten*

In deze subparagraaf worden de kosten beschreven die jaarlijks terugkeren.

Preventiemedewerker kosten**€52.416,-**

Er is aangenomen dat de preventiemedewerker 8 uur per week werkt aan de arbeidsomstandigheden. Er is uitgegaan van het gemiddelde uurloon van de parkmanagers, dit is €18,- (inclusief alle lasten).⁴⁵ Vervolgens moet dit bedrag maal 8 uur per week maal 52 weken in een jaar. Dit bedrag moet maal 7, omdat er 7 preventiemedewerkers worden aangesteld. In deze kosten zijn de volgende handelingen opgenomen:

- overleg over Arbobeleid met diverse partijen;
- het onderhouden van het Arbobeleid/ actueel houden van het Arbobeleid;
- evaluatieverslag schrijven.

Huidige kosten**€8.675,29**

De kosten die beschreven zijn in de subparagraaf 'huidige kosten,' zijn allemaal jaarlijks terugkerende kosten. (Behalve de cursus Ongewenst Gedrag, maar hier waren geen kosten aan verbonden).

Jaarlijks terugkerende kosten**€61.091,29**

Deze begroting is een overzicht van de kosten voor het komende jaar.

Uit de RI&E's op de verschillende parken zijn ook risico's naar voren gekomen die niet binnen een jaar gerealiseerd kunnen worden. Bij Duynparc Heeren van 's-Gravensande wordt bijvoorbeeld geadviseerd om het magazijn te vergroten. Doordat er te weinig ruimte is, zal dit moeten gebeuren door middel van een aanbouw. Dit is een maatregel die niet dit jaar nog gerealiseerd kan worden. Deze kosten zijn dan ook niet in deze begroting opgenomen.

⁴⁵ De afdeling P&O heeft dit bedrag van €18,- inclusief alle lasten bepaald.

9.2 De baten

De baten zijn moeilijk in geld te bepalen. In hoofdstuk 4 is in de SWOT – analyse reeds aandacht besteed aan de voordelen. In dit hoofdstuk zullen een aantal motieven gegeven worden waarom aandacht voor goede arbeidsomstandigheden kan lonen. Er is onderscheidt gemaakt tussen financieel – economische motieven, bedrijfsvoeringmotieven en maatschappelijke motieven.⁴⁶

Financieel – economische motieven

Door het invoeren van een Arbobeleid zullen werknemers veiliger kunnen werken. Hierdoor ontstaat een vermindering van de kosten die het gevolg kunnen zijn van ziekte en ongevallen. Stel dat er naar aanleiding van dit onderzoek geen maatregelen getroffen zijn en een werknemer op een klein park struikelt over een losliggend snoer en hierbij zijn been breekt. Dit betekent allereerst dat de werknemer ongeveer 8 weken uit roulatie is. Op een klein park werkt een minimum aan mensen, waardoor ander personeel niet zijn taken kan overnemen en dit op een andere manier opgelost moet worden. Indien dit niet intern opgelost kan worden moet een hulpkracht ingeschakeld worden. Dit betekent voor NVB dat zij 8 weken lang twee lonen moeten betalen. Hierbij komen ook de extra kosten die verbonden zijn aan het inschakelen van de Arbodienst. Vervolgens komt de Arbeidsinspectie kijken bij het ongeval. NVB heeft geen goede motieven en onvoldoende maatregelen getroffen dus zal dit leiden tot een boete van de Arbeidsinspectie.

Met de komst van de nieuwe Arbowet zijn de boetes die de Arbeidsinspectie uitdeelt verdubbeld. Dit ongeval kan NVB duizenden euro's kosten. Wanneer NVB een Arbobeleid had gehad en maatregelen had getroffen om het losse snoer weg te werken, was er niets aan de hand geweest.

Bedrijfsvoeringmotieven

Het geschetste voorbeeld kan ook gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering. Bij uitval van een werknemer loopt NVB het risico dat een vervanger niet direct in staat is hetzelfde kwaliteitsniveau te bereiken. Ontevreden klanten kunnen hiervan het gevolg zijn. Bovendien zal in een situatie waar de arbeidsomstandigheden slecht zijn, de werknemers ook minder snel geneigd zijn kwaliteit te leveren.

Maatschappelijke motieven

Voor het voortbestaan van een organisatie is niet alleen een goede financieel-economische basis van belang. Evenzeer is van belang hoe de maatschappij de organisatie beoordeelt.⁴⁷

Problemen die bij het geschetste probleem kunnen ontstaan zijn:

- problemen met het afzetten van producten en diensten; de naam die een organisatie heeft wordt steeds meer bepalend voor het succes van de organisatie. Een slechte naam zal potentiële klanten weghouden. Een organisatie die in het nieuws komt omdat de arbeidsomstandigheden slecht zijn of omdat er veel ongevallen gebeuren, zal door potentiële klanten argwanend bekeken worden.
- problemen met het aantrekken van nieuw personeel; door het invoeren van het Arbobeleid zal het personeel gemotiveerder worden en ook meer gewaardeerd. Een goede werkgever is goede reclame voor het bedrijf. Hierdoor is het niet moeilijk om aan personeel te komen en zal het verloop van personeel klein zijn.

⁴⁶ Dirksen, T.A. en Koenders, H.: ArboPocket Wegwijzer 2007. Alphen aan den Rijn : Kluwer, 2007

⁴⁷ Dirksen, T.A. en Koenders, H.: ArboPocket Wegwijzer 2007. Alphen aan den Rijn : Kluwer, 2007

Literatuuropgave

Boeken

- Bouter, R.F.: Handleiding voor de Afstudeeropdracht 2006-2007. 12^e dr. Leiden: MicrowegEdu, 2006.
- Breejen, J. den.: Rendement van leren en veranderen; Een resultaatgerichte aanpak in een ExcelLerende Organisatie. Zaltbommel: Thema, 2005.
- Cameron, K. en Quinn, R.E.: Onderzoeken en Veranderen van organisatiecultuur. Schoonhoven: Academic Service, 2003.
- Dirksen, T.A. en Koenders H.: Arbo Pocket 2007. Alphen a/d Rijn: Kluwer, 2007.
- Doeleman, H.J. en Maas, J.G.V.: De kwaliteit van milieu- en arbozorg. 6^e dr. Deventer: Kluwer, 2002.
- Doelen, A. en Weber, A.: Organiseren & Managen; Het 7s model toegepast. 1^e dr. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff, 2006.
- Kort, A.J. de.: Arbo in 100 vragen. 2^e dr. Alphen a/d Rijn: Kluwer, 2005.
- Mastenbroek, W.F.G.: Conflicthantering en organisatieontwikkeling. 4^e dr. Alphen a/d Rijn: Kluwer, 2005.
- Porter, M.: Concurrentie strategie; Analysemethoden voor bedrijfstakken & industriële concurrentie. 9^e dr. Amsterdam/ Antwerpen: Business Contact, 2004.
- Stol, W.: Basisboek Integrale Veiligheid. Bussum: Noordelijke Hogeschool Leeuwarden, 2006.
- Stollé, J.W.: Zicht op de arbeidsomstandigheden. 4^e dr. Bussum: Coutinho, 2004.
- Vos, Dhr. Ir. M. en Schoemaker, Ir. H.: Geïntegreerde communicatie; concern-, interne en marketingcommunicatie. 6^e dr. Utrecht: Lemma BV, 2005.

Afstudeerscripties

- Borst, J. Woorden én daden, 2003.
- Metsen, M. Het Arbobeleid dé weg naar veiligheid, gezondheid en welzijn? 2004.
- Planken, S. Inzicht verschaffen m.b.t. Risicomanagement binnen kantoorlocatie ARCADIS Rotterdam, 2001.
- Stolk, B. Een goed beleid is het halve werk, 2004.
- Vliet, S. van. Welkom in de wereld der veranderingen, 2005.
- Woerden, K. Supported Employment, 2003.

Syllabi

- Genet, C.M. Methode van onderzoek en De markt. Den Haag : Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. 2003/2004 code: 2384
- Mante, Y. Handleiding Schriftelijke Rapportage. Den Haag : Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. 2003/2004. code: 2318
- Pouw, P. en Diemen, O. Risicomanagement en Facility Management. Den Haag : Haagse Hogeschool, opleiding Academie voor Facility Management. 2006/2007. code: 2344

Webpagina's

- www.adburdias.nl
- www.arbo.nl
- www.arbobondgenoten.nl
- www.arbonieuwestijl.nl
- www.changecompany.nl
- www.keep-it-cool.nl
- www.recron.nl
- www.rie.nl
- www.preventiemedewerker.net
- www.szw.nl
- www.veiligwerken.nl

Interne literatuur

- Arborendement: Nieuws- en Adviesmagazine voor Arboprofessionals, Preventiemedewerkers en OR'en. Rotterdam, maart 2007
- Arbodienst Maetis: Risico Inventarisatie & Evaluatie Nederland Vakantie Groep. De Kwakel, 2005
- Hogenboom Vakantieparken: Voorlichting beeldschermwerk. De Kwakel, januari 2006
- Recron: CAO Recreatie, 2007

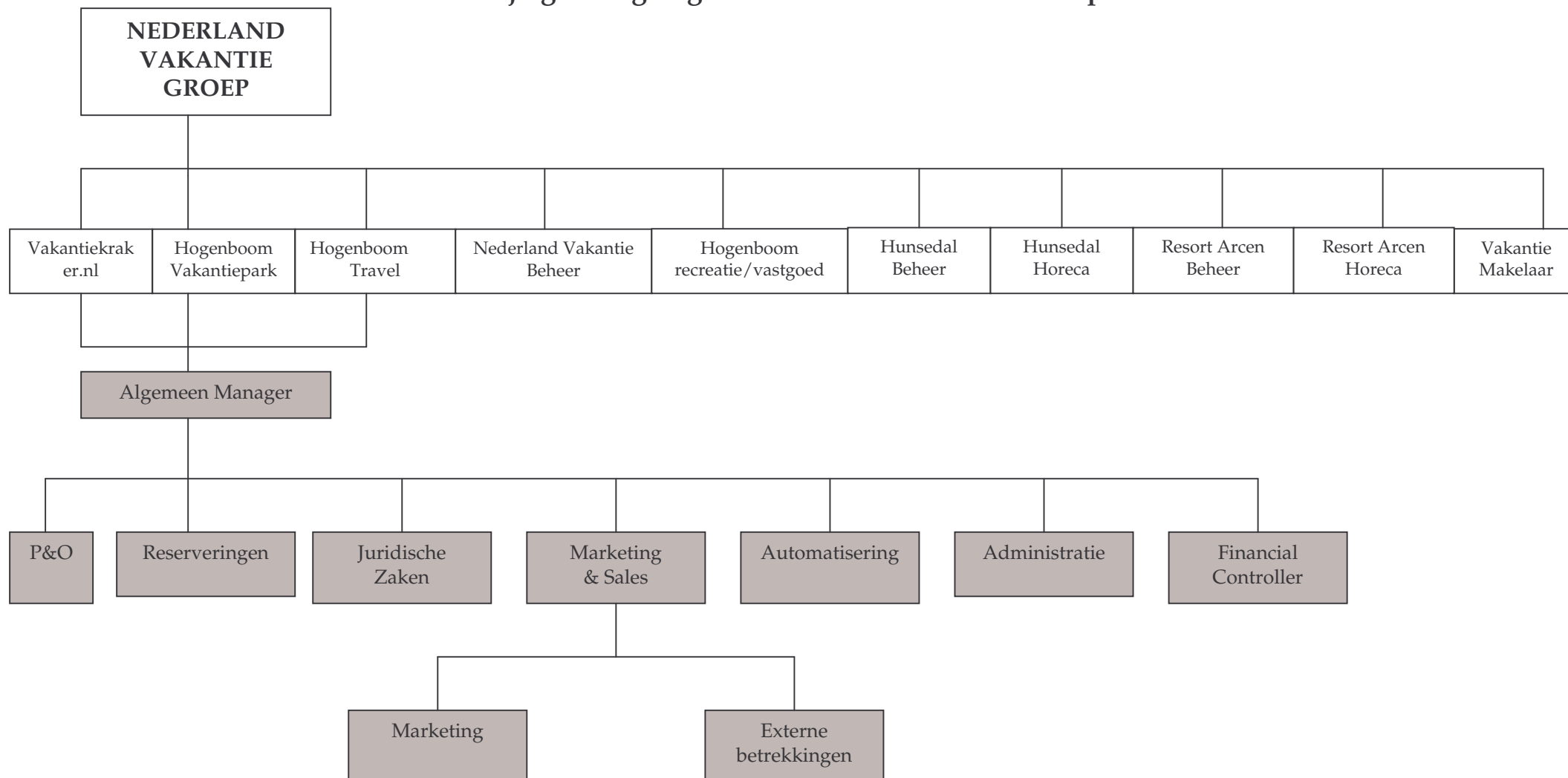
Artikelen

- Heinink, F. en Vries, de A. *Zorgen bij verandering*, Facility Management Magazine, augustus 2005
- Korteweg, W. *Optimale arbeidsomstandigheden schoonmakers*, Facility Management Magazine, oktober 2005
- Kusiak, L. *De NPR 5001 als basis voor arbozorg*, Arbo & Milieu, januari 1999
- Poort, R. *De nieuwe Arboregels, wijzigingen in hoofdlijnen*, februari 2007
- Smildiger, H. *Daadwerkelijk veranderen van arbeidsomstandigheden NA de Risico Inventarisatie en Evaluatie*, NVVK info, juni 2004

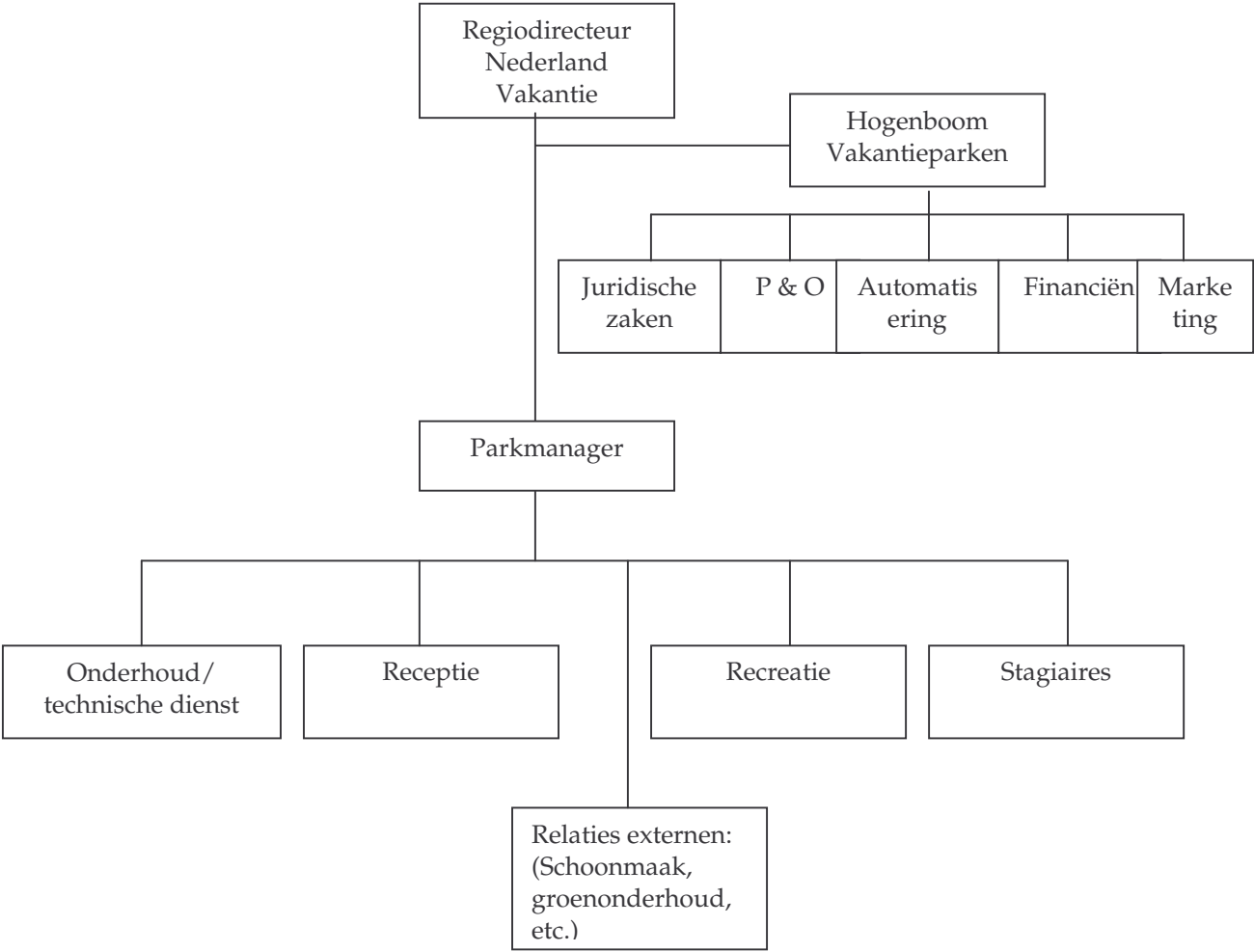
Bijlagen

Bijlage 1	Organigram Nederland Vakantie Groep	blz. 45
Bijlage 2	Organigram Nederland Vakantie Beheer	blz. 46
Bijlage 3	Arbozorgsystemen	blz. 48
Bijlage 4	PDCA cyclus	blz. 50
Bijlage 5	Interviewvragen voor parkmanagers	blz. 51
Bijlage 6	Checklist risico's bij vakantieparken	blz. 52
Bijlage 7	Enquête werknemers	blz. 56
Bijlage 8	Uitkomsten interviews, checklists en enquêtes	blz. 59
Bijlage 9	Plan van Aanpak	blz. 92
Bijlage 10	Arbohandboek	blz. 94

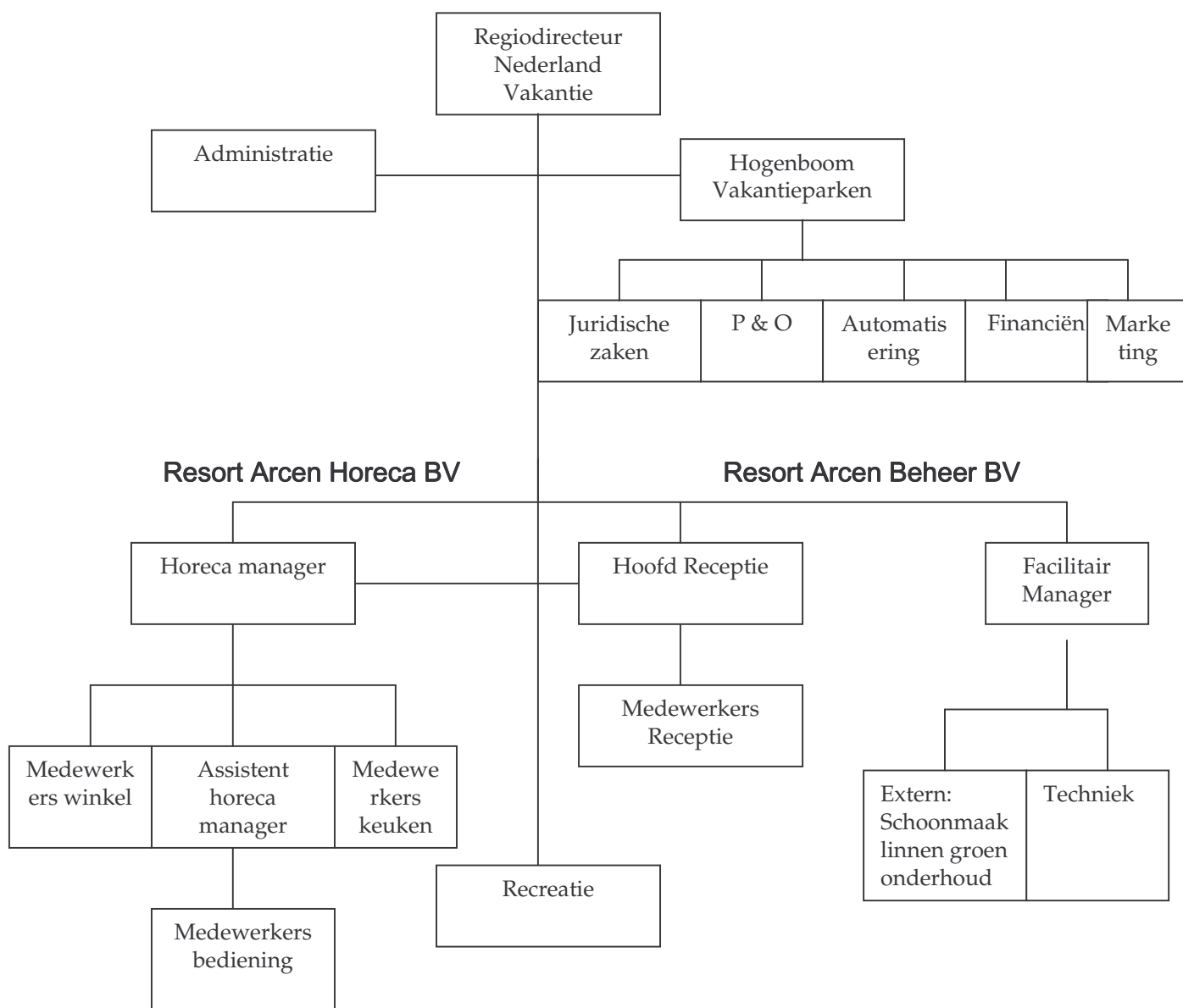
Bijlage 1 Organigram Nederland Vakantie Groep



Bijlage 2 Organigram Nederland Vakantie Beheer



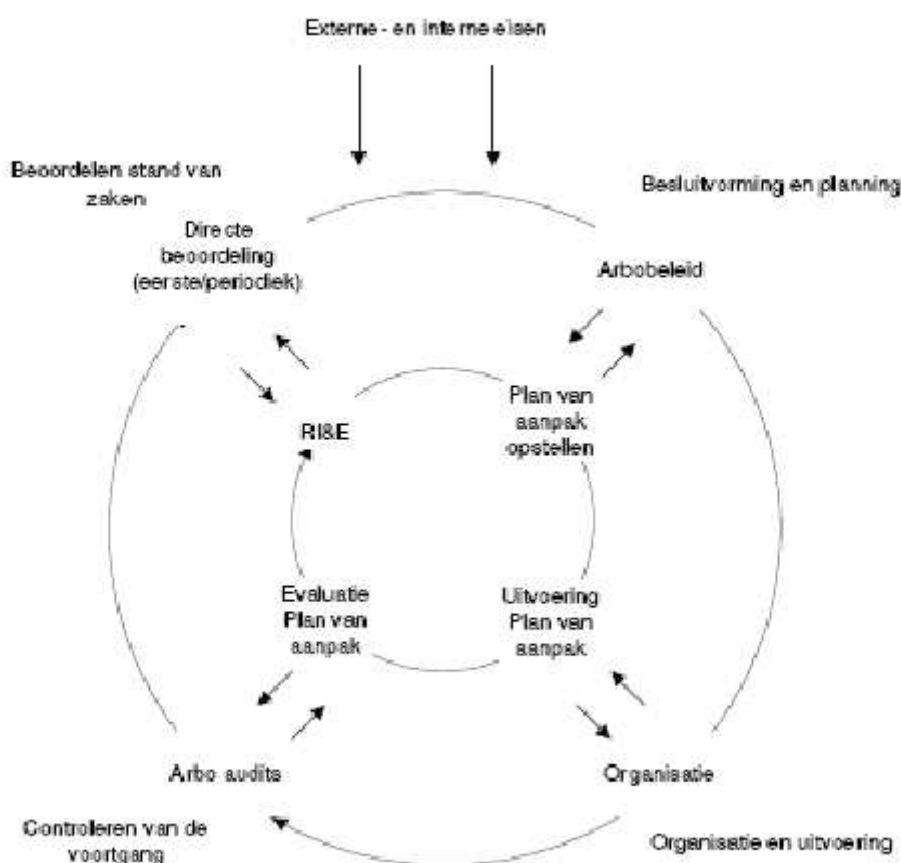
Voor Resort Arcen ziet het organogram er iets anders uit. Zij hebben met meerdere partijen te maken:



Bijlage 3 Arbozorgsystemen

NPR 5001

De NPR 5001 staat voor Nederlandse Praktijk richtlijn. In 1997 is het model gepubliceerd door NEN en is bedoeld om organisaties te steunen bij het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. De NPR 5001 is gebaseerd op het model hieronder:



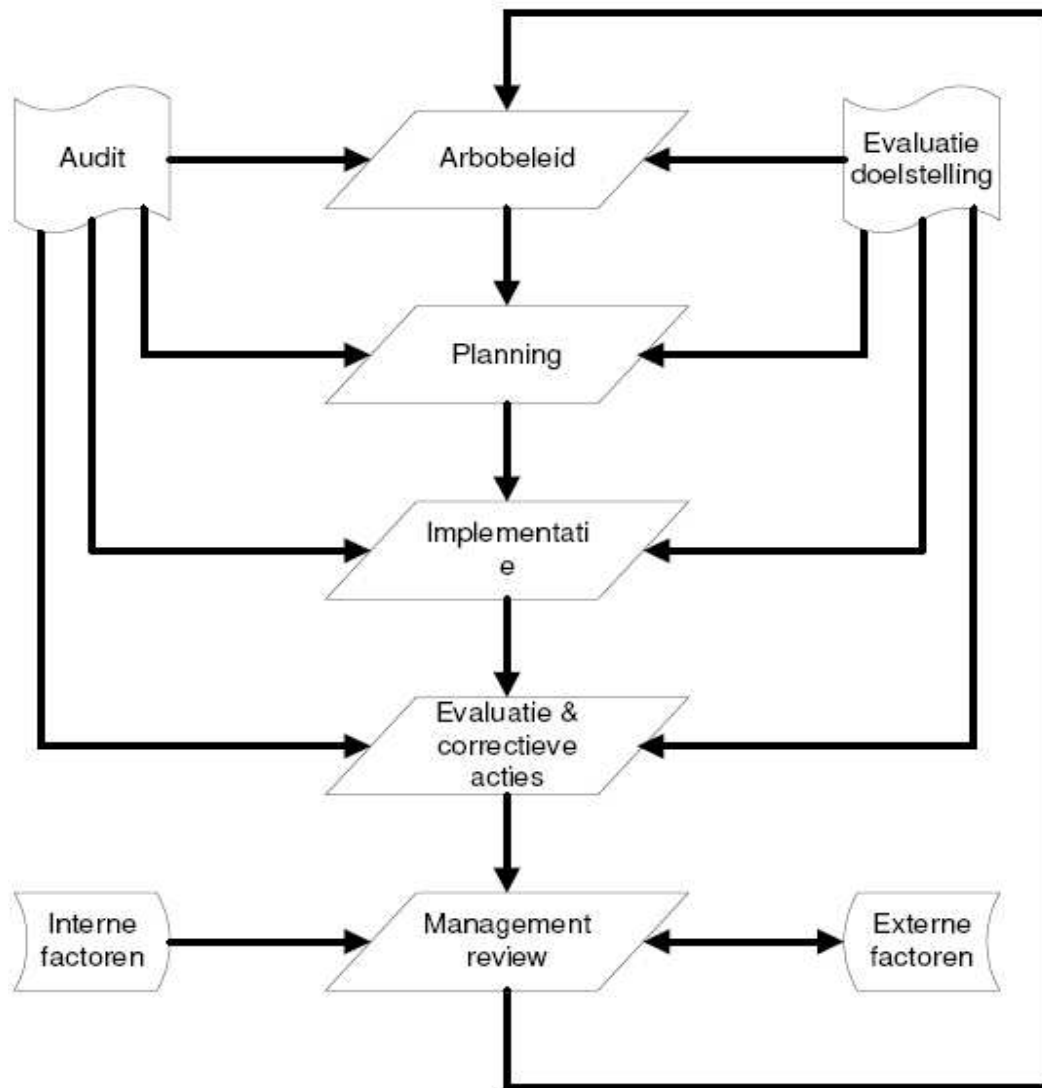
Figuur: Samenhang arbomanagementsysteem NPR 5001

De elementen van het model zijn over twee niveaus verdeeld: het strategisch niveau en het uitvoerende niveau. Deze twee niveaus staan niet los van elkaar, maar ze beïnvloeden elkaar. Het model is gebaseerd op de PDCA cyclus. Arbozorg is niet een eenmalig project, maar door het blijven doorlopen van de cyclus zullen de arbeidsomstandigheden blijvend worden verbeterd.

OHSAS 18001

OHSAS staat voor Occupational Health and Safety Assessment Series. OHSAS 18001 is ontstaan, omdat vanuit het bedrijfsleven een toenemende vraag was naar een internationale norm voor een Arbozorgsysteem, waaraan kon worden getoetst en op basis daarvan certificatie plaats kon vinden. Verwacht wordt dat binnen een aantal jaren dit model de status zal krijgen van een officiële ISO-norm. Het systeem bestaat uit een aantal elementen die bij invulling en implementatie gezamenlijk leiden tot een continue verbetering van de arbeidsomstandigheden van een organisatie. Het model is uitermate geschikt voor organisaties die reeds werken met de ISO 9001 of ISO 14001,

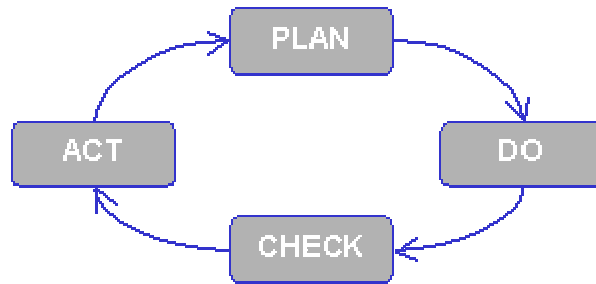
danwel hun systeem willen laten certificeren. Grafisch weergegeven ziet OHSAS 18001 eruit zoals in de figuur hierna te zien is.



Figuur: OHSAS 18001 grafisch weergegeven

Bijlage 4 PDCA cyclus

De PDCA cyclus (hieronder afgebeeld) is ontworpen door Walter Edwards Deming.



Het voortdurend doorlopen van deze cyclus in alle primaire, ondersteunende of sturingsactiviteiten op organisatie-, op team- en individueel niveau geeft aanleiding tot continu verbeteren.

Om een activiteit of een reeks van activiteiten efficiënt aan te pakken, doorloop je voortdurend de PDCA-cyclus.

P van Plan of voorbereiden-plannen: je stelt als resultaat van deze stap een plan (beleidsplan, actieplan, verbeterplan..) op vooraleer je het uitvoert.

Enkele mogelijke activiteiten:

- Gegevens verzamelen en interpreteren
- Betrokken actoren bepalen
- Oorzaken zoeken
- Resultaten bepalen, op basis van maatstaven en doelstellingen
- De aanpak kiezen en uitwerken in een actieplan

D van Do of uitvoeren: je voert het plan uit.

C van Check of opvolgen en evalueren: je volgt de uitvoering van het plan op en evalueert de inspanningen, de resultaten (en het effect) ervan afhankelijk van de vooraf bepaalde doelstellingen

A van Act of bijsturen en verankeren: je stuurt de activiteiten opnieuw bij als de resultaten niet voldeden aan de doelstellingen of je verankert de werkwijze die tot goede resultaten heeft geleid. Vervolgens wordt een nieuwe PDCA-cyclus opgestart met het oog op continue verbetering.

Bijlage 5 Interviewvragen parkmanager

- Hoeveel werknemers zijn er werkzaam op dit park?
- Welke personen hebben taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ten aanzien van Arbo?
- Kunt u uw taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden omschrijven ten aanzien van Arbo?
- Is het volgens u voor iedereen duidelijk wie er zorg heeft voor de Arbozaken?
- Kunt u het huidige Arboproces schetsen?
- Wat verstaat u onder Arbo?
- Bent u voldoende bewust van Arbo?
- Bent u degene die de werknemers kunnen raadplegen bij Arbo gerelateerde problemen? Zo nee, wie dan?
- In hoeverre zijn de werknemers betrokken met Arbo volgens u?
- Hoe zijn de arbeidsomstandigheden hier?
- Hoe beoordeelt u de gezondheid- en veiligheidsvoorzieningen op de werkplekken?
- Wat is u inbreng in het verbeteren van de arbeidsomstandigheden?
- Hebben ongevallen plaatsgevonden? Geregistreerd?
- Welke oorzaken dragen bij aan het ontstaan van eventuele Arboproblemen- en risico's?
- Worden arbeidsomstandigheden tijdens het werkoverleg besproken?
- Bent u in staat voorlichting over Arborisico's te geven aan de medewerkers?
- Onderkent u het probleem (het niet aanwezig zijn van een Arbobeleid)?
- Hoe belangrijk vindt u de aanwezigheid van een Arbobeleid?
- Wat is volgens u de reden van het ontbreken van Arbobeleid?
- Denkt u dat het invoeren van Arbobeleid weerstand onder de medewerkers zal opleveren? Zo ja, wat is de reden hiervoor?
- Waar moet bij implementatie rekening mee gehouden worden?

Bijlage 6 Checklist risico's bij vakantieparken

Risico	Ja / Nee
<i>Ziekteverzuim</i>	
Vind registratie van ziekteverzuim plaats?	
Wordt onderzoek naar de oorzaken gedaan?	
Worden verzuimgegevens regelmatig geanalyseerd?	
Is er een reïntegratie beleid?	
Is er samenwerking met een gecertificeerde Arbodienst?	
Worden werknemers beschermd tegen agressie en geweld?	
Vindt registratie plaats van (bijna) ongevallen?	
Wordt deze registratie ook geanalyseerd en acties ondernomen?	
Is een vertrouwenspersoon aanwezig?	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>BHV</i>	
Is een bedrijfsnoodplan aanwezig?	
Is iemand verantwoordelijk gesteld om het plan bij wijzigingen up to date te houden?	
Krijgen nieuwe werknemers het plan standaard te lezen?	
Zijn er voldoende BHV'ers?	
Zijn taken en verantwoordelijkheden verdeeld onder het BHV team?	
Zijn de werknemers voldoende op de hoogte van alle regels omtrent de te volgen procedures bij calamiteiten, de aanwezige bedrijfshulpverleners en vluchtroutes?	
Zijn voldoende blusmiddelen aanwezig? Is de brandweer hierbij geraadpleegd?	
Zijn de blusmiddelen goed bereikbaar?	
Worden blusmiddelen jaarlijks gecontroleerd?	
Is iemand verantwoordelijk gesteld die bij gebruik van blusmiddelen nieuwe besteld?	
Zijn voldoende vluchtwegen in het gebouw aanwezig?	
Zijn de vluchtwegen door signalering duidelijk aangegeven?	
Zijn de vluchtwegen vrij van obstakels?	
Is er een noodverlichtingsinstallatie?	
Zijn vluchtwegen, trappen en ladders voorzien van antislipmateriaal?	
Worden vluchtwegen zonodig sneeuw en ijsvrij gehouden?	
Kunnen nooduitgangen zonder sleutel van binnenuit geopend worden?	
Zijn hoofdafsluiters van gas en elektra goed aangegeven?	
Zijn voldoende veilige verzamelplaatsen aangegeven waar personen zich moeten verzamelen in geval van ontruiming?	
Zijn instructiebordjes in het gebouw aanwezig voor wat te doen bij brand of een ongeval?	
Is altijd minstens 1 BHV'er aanwezig?	
Krijgen BHV'ers jaarlijks een herhalingscursus?	

Zijn nooduitgangen eenvoudig te openen? Gaan nooduitgangen naar buiten open? Zijn brandmelders aanwezig in het pand? (bij woningen brandmelders ophangen, bij meerdere lagen ook verstandig overleggen met brandweer)	
Is bij iedere telefoon in het gebouw aangegeven welk nummer er bij een calamiteit/ongeval gebeld moet worden?	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>EHBO middelen</i>	
Zijn er voldoende EHBO middelen?	
Is iemand verantwoordelijk gesteld voor het bijvullen van de EHBO middelen en controleren van de houdbaarheidsdata?	
Liggen de EHBO middelen op een herkenbare plaats?	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>Beeldschermwerk</i>	
Wordt langer dan twee uur op een dag achter de computer gewerkt?	
Zijn de werkplekken conform de wet en regelgeving?	
Hebben werknemers instructies gehad over beeldschermwerk? (de risico's)	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>Legionella</i>	
Is er een legionella beheersplan aanwezig?	
Is dit plan afgestemd op de wet en regelgeving die de provincie eist?	
Worden periodiek controles door externen verricht?	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>HACCP</i>	
Wordt in de horeca volgens de HACCP (hygiëncode voor de horeca) gewerkt?	
Is de procedure bij alle werknemers bekend?	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>Gevaarlijke stoffen</i>	
Blijven chemicaliën in de juiste verpakking?	
Is bekend hoe men om moet gaan met gevaarlijke stoffen?	
Gebruikersinstructies en veiligheidsinstructies?	
Wordt regelmatig gewerkt in een omgeving met dampen, stof of rook? Zo ja, zijn er dan beschermingsmiddelen?	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>PMO</i>	
Zijn werknemers bekend met de PMO?	
Weten zij dat zij recht hebben op een PMO?	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>Machines (nen 3140)</i>	
Is er een onderhoudslogboek voor de machines?	
Worden de machines gekeurd?	
Zijn er gebruiksaanwijzingen voor de machines?	
Zijn er veiligheidsinstructies?	
Zijn snoeren, invoerputten, aansluitkabels e.d. in deugdelijke staat (aarding)?	
Zijn snoeren en aansluitkabels goed weggevoerd?	
Is voor persoonlijke beschermingsmiddelen gezorgd?	
CE-markering? (anders nen-en 1050)	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>Fysieke factoren</i>	
Hebben werknemers die veel moeten tillen, instructies hier over gehad?	
Werken werknemers vaak in een lawaaiige ruimte? Zijn hier gehoorbeschermers voor en helpen deze?	
Is voldoende variatie in het werk?	
Is de temperatuur in winter en zomer behaaglijk?	
Tocht het op de werkplek?	
Is er voldoende licht?	
Is de werkdruk niet te hoog?	
Worden de arbeidstijden nageleefd? Kan men op tijd pauze houden?	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
Preventiemedewerker	
Is er een preventiemedewerker? En wat zijn de taken?	
Opmerkingen:	

Risico	Ja / Nee
<i>Diverse aspecten</i>	
Zijn uitzendbureaus en ingehuurde bedrijven op de hoogte van de risico's?	
Ontvangen nieuwe werknemers een instructie over veiligheid in het werk?	
Is minstens 1 maal per 2 maanden werkoverleg waar Arbozaken naar voren komen?	
Zijn veiligheid en gezondheid vaste onderwerpen bij nieuwbouw en aanschaf van nieuwe producten?	
Zijn er duidelijke afspraken over wat te doen bij een incident?	
Zijn huis en gedrageregels bekend bij de werknemers en bij de gasten?	
Is tijdens het werk voldoende onderlinge communicatie en samenwerking?	
Is bij stellingen gedacht aan zwaar materiaal onder en lichter materiaal boven?	
Opmerkingen: Diverse aspecten; zoals leuning aan trappen, verlengsnoeren goed weggewerkt, CO2 cilinders, open stopcontacten	

Bijlage 7 Enquête werknemers

Voor je ligt een enquête voor werknemers. Ik wil jou vragen om deze enquête serieus en naar waarheid in te vullen. Met behulp van de uitkomsten van deze enquête wil Nederland Vakantie Beheer het Arbobeleid en de arbeidsomstandigheden verbeteren. De vragen kunnen met ja of nee beantwoord worden. Als de vraag voor jou niet van toepassing is kun je dit ook invullen. Onderaan de enquête is ruimte open gelaten om eventuele op- of aanmerkingen te maken.
Alvast bedankt voor de hulp!

Afdeling:

Vragen	Ja / Nee/ Nvt.
Het werk	
Ik werk op fulltime basis	
Ik heb wisselende werktijden	
Ik kan op tijd pauzes nemen	
Ik werk volgens de afgesproken arbeidsuren, bij overuren wordt dat gecompenseerd	
Ik heb voldoende variatie in mijn werk	
Ik vind mijn werk eentonig	
Ik moet vaak onder tijdsdruk werken	
Ik vind het werktempo te hoog	
Er zijn pieken in het werk	
Ik vind het werk vaak te makkelijk	
Ik vind het werk vaak te moeilijk	
Ik weet wat er van mij verwacht wordt	
Communicatie	
Mijn rooster is altijd op tijd bekend	
Ik weet op tijd welke werkzaamheden ik moet doen	
Ik krijg regelmatig feedback over mijn werk of ik het goed doe	
Er is maandelijks een werkoverleg	
Tijdens het werkoverleg wordt er ook over Arbo gesproken	
Ik heb jaarlijks een functioneringsgesprek	
Het management staat open voor kritiek	
Na een schokkende gebeurtenis weet ik bij wie ik terecht kan	
Ik kan bij mijn leidinggevende terecht wanneer ik problemen heb	
Sfeer op het werk	
Ik voel mij door het management gewaardeerd	
Onderling is er een goede sfeer	
Problemen worden soepel opgelost	
Ik voel mij gewaardeerd door collega's	
Ik heb last van onvriendelijke of lastige collega's	
Er vindt agressie of geweld plaats van collega's	
Ik heb te maken met onvriendelijke of lastige klanten	
Er vindt agressie of geweld plaats van klanten	
Het management heeft maatregelen getroffen om agressie en geweld terug te dringen	

Ik weet hoe ik om moet gaan met agressie of geweld	
Ziekte	
Bij ziekte weet ik wat ik moet doen/bij wie melden	
Bij ziekte ben ik tevreden over mijn chef (qua belangstelling)	
De werkplek	
Mijn werkplek is prettig en efficiënt ingericht	
Ik heb regelmatig hinder van kou	
Ik heb regelmatig hinder van warmte	
Ik heb te weinig licht op mijn werkplek	
Ik zit meer dan 2 uur per dag achter een beeldscherm	
Ik zit meer dan 6 uur per dag achter een beeldscherm	
Ik heb elk half uur een onderbreking van beeldschermwerk	
Ik heb hinder van invallend (zon)licht op het beeldscherm	
Ik kan het invallend (zon)licht regelen door middel van zonnewering	
Het beeldscherm staat recht voor mij opgesteld	
Ik kan het beeldscherm naar voren of naar achteren kantelen (test dit door het beeldscherm met beide handen vast te pakken en naar boven of onder te draaien)	
Mijn beeldscherm is op tenminste 50 cm afstand van mijn ogen geplaatst	
Mijn bureaustoel is in hoogte verstelbaar	
Ik kan de rugleuning verstellen	
Ik heb wel eens last van nek, armen of hoofdpijn die door de arbeidsomstandigheden tijdens het werk ontstaan	
Ik ben bekend met het feit dat ik voor deze klachten recht heb op een periodiek arbeidskundig onderzoek	
Ik werk regelmatig met gevaarlijke stoffen	
Ik ben bekend hoe ik met deze gevaarlijke stoffen om moet gaan	
Ik heb hier goede inlichtingen over gehad	
Ik moet wel eens in een lawaaierige omgeving werken	
Er zijn dan gehoorbeschermers die goed werken	
Ik maak altijd gebruik van deze beschermers	
Ik werk met apparatuur en machines	
Er wordt een onderhoudslogboek bijgehouden voor de machines	
Ik heb uitleg gekregen over de gebruiksaanwijzingen	
Ik heb veiligheidsinstructies gehad	
Bij gebruik van deze machines zijn ook voldoende beschermingsmiddelen aanwezig	
Ik moet vaak tillen	
Ik heb instructies gehad over de juiste manier van tillen	
Ik werk regelmatig op trappen. Deze trappen zijn voorzien van antislip materiaal	
Veiligheid	
Er is aandacht voor veiligheid op het werk	
Ik weet hoe ik bij een calamiteit alarm moet slaan	
Ik weet waar de blusmiddelen zijn	
Ik weet hoe ik de blusmiddelen moet gebruiken	
Ik weet wie in het bezit zijn van BHV diploma	

Er is een calamiteitenplan aanwezig	
Ik ben zo bekend met de procedures die in het calamiteitenplan beschreven staan, zodat ik bij een calamiteit weet wat ik moet doen	
Nieuwe medewerkers krijgen het plan te lezen	
Ik weet hoe ik moet vluchten, omdat vluchtwegen goed zijn aangegeven	
Deze vluchtwegen zijn altijd vrij van obstakels	
Ik weet wat de gezamenlijke verzamelplaats is bij ontruiming	
Ik ben in het bezit van een BHV diploma	
Ik krijg jaarlijks een herhalingscursus voor BHV	
Ik weet waar de EHBO middelen liggen	
Ik weet aan wie ik moet vertellen wanneer bepaalde EHBO middelen op zijn.	
Ik weet wie verantwoordelijk is voor de Arbo/ risicomanagement?	
Ik weet waar ik klachten over Arbo kan melden	
Arbo komt aan orde tijdens werkoverleg	
Ik weet wat een preventiemedewerker is	
Ik weet wie de preventiemedewerker bij NVB is	
Ik ben verplicht om ongevallen of bijna ongevallen tijdens het werk te melden	
Ik heb voorlichting gehad over de risico's ten aanzien van veiligheid, gezondheid en welzijn binnen mijn werkzaamheden	
Alleen voor horeca	
Ik ben mij bewust van de HACCP eisen in de horeca	
Deze eisen worden iedere dag opgevolgd	
Alleen voor zwembadmedewerkers	
Wij werken met een legionella beheersplan	
Ik ben bekend met de procedures met betrekking tot legionella	
Opmerkingen:	

Bijlage 8 Uitkomsten interviews, checklists en enquêtes

RI&E Vesting De Bronsbergen

Het doel van deze RI&E is om de stand van zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden en de mogelijke gevolgen of gevaren van de huidige situatie bij Vesting De Bronsbergen in kaart te brengen. Een RI&E is een momentopname en is gebaseerd op verstrekte informatie. De RI&E moet worden aangepast indien gewijzigde werkmethoden of arbeidsomstandigheden daartoe aanleiding geven.

Opvallende resultaten naar aanleiding van de werknemersenquête

Onder de werknemers van Vesting De Bronsbergen is een enquête verspreid.

Onderstaand volgt een opsomming van de opvallendste resultaten:

- geen werk + Arbo-overleg;
- geen goede klimaatbeheersing;
- geen goede bureaustoelen en/of fijne werkplek;
- werknemers zijn niet bekend met het feit dat zij recht hebben op een PMO;
- werknemers zijn niet bekend met de procedures bij het uitbreken van een calamiteit;
- werknemers weten niet wat een preventiemedewerker is en ook niet wie de preventiemedewerker bij Vesting De Bronsbergen is;
- werknemers hebben geen voorlichting gehad over de risico's in het werk;
- vluchtwegen zijn niet altijd vrij van obstakels.

Arbo- en verzuimbeleid Vesting De Bronsbergen

De bedrijfsvoering van het vakantiepark wordt autonoom uitgevoerd. Voor de administratie wordt ten dele gebruik gemaakt van de administratieve faciliteiten van HVP. Ook voor de zorg rondom P&O, waaronder Arbozorg, maakt zij gebruik van de diensten van de manager P&O die aldaar werkzaam is.

De formele procedures en protocollen die zijn opgesteld vanuit HVP zijn wel voor Vesting De Bronsbergen van toepassing. Hoewel de procedures en protocollen deels door HVP worden aangegeven, blijkt in de praktijk dat onderdelen van Arbobeleid wel aanwezig zijn, maar niet zijn geïmplementeerd, of nog onvoldoende aandacht krijgen.

De volgende onderdelen van het Arbobeleid zijn aangetroffen:

- werktijden conform de Arbeidstijdenwet;
- blusmiddelen die jaarlijks gecontroleerd worden;
- voldoende werknemers met een BHV diploma;
- Legionella beheersplan;
- ziekteverzuimbeleid.

De volgende onderdelen zijn niet aangetroffen / nog onvoldoende geïmplementeerd:

- beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden;
- Preventief Medisch Onderzoek;
- klachtmeldingsprocedure voor werknemers;
- gestructureerd werkoverleg waar arbeidsomstandigheden deel van kunnen uitmaken;
- procedures betreffend ongewenst gedrag;
- structuur voor voorlichting en onderricht;
- procedure voor melding en registratie van ongevallen;
- bedrijfshulpverlening;

- EHBO voorzieningen;
- preventiemedewerker.

Aanbevelingen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden

Voor het Arbobeleid wordt geadviseerd de volgende onderwerpen aandacht te geven / uit te werken:

1. Doelstellingen en beleid

De resultaten van deze RI&E zijn een basis voor doelstellingen en verbeteracties. De doelen en acties dienen te worden uitgewerkt in een concreet plan van aanpak voor Vesting De Bronsbergen. Het is noodzakelijk een Arbozorgsysteem te ontwikkelen, waarin arbeidsomstandigheden systematisch verbeterd worden en verzuim mogelijk beperkt wordt. Aanbevolen wordt om jaarlijks de genomen verbetermaatregelen te evalueren en eventuele aanpassingen of nieuwe aandachtspunten op te nemen in een nieuw Plan van Aanpak of jaarplan. De resultaten moeten gecommuniceerd worden met de werknemers via agendapunt van periodiek te houden werkoverleg per afdeling.

2. Structuur en organisatie

Dit betekent het helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van management tot werknemer, maar ook de rol van externen, zoals bijvoorbeeld de Arbodienst.

3. Communicatie en overleg

Een belangrijk platform voor communicatie is het werkoverleg. Het informeren van de procedures en het nakomen ervan zal kwaliteit, efficiency en helderheid in de verantwoordelijkheidsstructuur verbeteren. Structureer het houden van periodiek werkoverleg per afdeling en maak arbeidsomstandigheden thematisch onderdeel van de diverse vormen van overleg. Draag zorg voor het houden van periodieke beoordelings- en functioneringsgesprekken.

4. Ongewenst gedrag

Aanbevolen wordt een beleid tegen ongewenst gedrag op te zetten. Werknemers moeten weten wat zij moeten doen bij ongewenst gedrag.

5. Voorlichting en onderricht

Onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn:

- Arbo- en verzuimbeleid en bijbehorende procedures;
- fysieke belasting en voorkomen ervan;
- BHV;
- gebruik gevaarlijke stoffen;
- HACCP.

6. PMO

Werknemers bekend maken dat zij recht hebben op een Preventief Medisch Onderzoek.

7. Externen

Externen moeten net als de werknemers op de hoogte zijn van de risico's binnen de organisatie. Bezoekers aan het bedrijf, waaronder uitzendkrachten, maar ook ingehuurd diensten zoals housekeeping, groenonderhoud, die zelfstandig te werk

gaan dienen te worden voorgelicht over de onderdelen van het bedrijfshulpverleningsplan.

8. Inventarisatie werkplekrisico's

Continue aandacht voor het signaleren, evalueren en afhandelen van onderwerpen voor arbeidsomstandigheden. Een en ander is mogelijk door het houden van periodieke 'Arborondes' en de periodieke update van deze RI&E.

9. Ongevallenregistratie

Ongevallen moeten geregistreerd worden. Naar aanleiding van een werknemersenquête was in de vorige RI&E geconstateerd dat volgens de parkmanager geen ongeval had plaatsgevonden, terwijl de werknemers aangaven dat er wel één of meer ongevallen zijn geweest, waarna er zelfs verzuim is geweest. Uit bovenstaande blijkt dat het registreren van ongevallen van zeer groot belang is. Door periodieke analyse en het nemen van preventieve maatregelen kunnen ongevallen mede worden voorkomen.

Feitelijk geconstateerde en/of aangegeven risico's Vesting De Bronsbergen

Onderwerp:	Beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden
Situatiebeschrijving:	Er is geen duidelijk beleid aanwezig met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Er zijn verschillende procedures aanwezig, maar niets is schriftelijk vastgelegd.
Risico:	Onduidelijkheid over de arbeidsomstandigheden en boetes van de Arbeidsinspectie doordat niet voldaan wordt aan de Arbowet.
Advies:	Een Arbobeleid opstellen waar alle procedures in beschreven staan.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Preventiemedewerker
Situatiebeschrijving:	Er is geen preventiemedewerker aanwezig, terwijl dit verplicht is sinds 1 juni 2005.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet.
Advies:	De parkmanager/ beheerder zal als preventiemedewerker aangesteld worden.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Preventief Medisch Onderzoek (PMO)
Situatiebeschrijving:	Niet alle werknemers zijn op de hoogte van het feit dat zij recht hebben op een PMO. Het is één van de wettelijke verplichte onderdelen van het Arbobeleid.
Risico:	Het niet op tijd signaleren van gezondheidsklachten en problemen van groepen werknemers of de individuele werknemer.
Advies:	Werknemers attenderen op het feit dat zij recht hebben op een onderzoek.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Communicatie
Situatiebeschrijving:	Op dit moment vindt geen gestructureerd werkoverleg plaats, Arbo is geen vast agendapunt. Taken, verantwoordelijkheden en

	bevoegdheden op Arbo-gebied zijn niet of onduidelijk verdeeld onder de werknemers.
Risico:	Gevaarlijke situaties door onvoldoende overleg en instructies.
Advies:	- stimuleer een meer assertieve en professionele aanspreekcultuur; - plan periodiek werkoverleg; - helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongewenst gedrag
Situatiebeschrijving:	Iedere werknemer met een vast contract heeft een workshop agressie en geweld aangeboden gekregen. Dit is een eerste stap in de goede richting, maar hiermee wordt nog niet voldaan aan de Arbowet. Er moet ook een beleid gevoerd worden.
Risico:	Te late signalering van ongewenst gedrag.
Advies:	De werknemers moeten bekend gemaakt worden met de vertrouwenspersoon.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Structuur voor voorlichting en onderricht
Situatiebeschrijving:	De werknemers zijn niet op de hoogte gesteld van de risico's die zij tijdens het werk kunnen tegen komen.
Risico:	Ongevallen van werknemers, omdat zij niet bekend zijn met de risico's.
Advies:	De verschillende functiegroepen moeten inlichting en instructies krijgen over de werkzaamheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongevallenregistratie
Situatiebeschrijving:	Er vindt geen registratie van ongevallen plaats.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet
Advies:	Registreren van ongevallen van zowel werknemers als bezoekers.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Bedrijfshulpverlening
Situatiebeschrijving:	- Het bedrijfshulpverleningsplan is nog niet helemaal geschreven, er is ook geen deadline gesteld. - Naast samenwerking met beautycentrum ook samenwerking met horeca.
Risico:	Slachtoffers door onvoldoende kennis
Advies:	- Het plan moet voor het hoofdseizoen gereed zijn en geïntroduceerd bij de werknemers. - Regelmatig een ontruimingsoefening organiseren.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Voorzieningen BHV
Situatiebeschrijving:	- De EHBO-materialen zijn niet voldoende aanwezig bij receptie, recreatieluimte en bedrijfsauto. Hier wordt ook aangewerkt, maar geen deadline voor gesteld.

	- EHBO-materialen worden niet periodiek gecontroleerd op houdbaarheid en volledigheid. - In de recreatieruimte, bedrijfsauto en schoonmaak/onderhoudgebouw zijn niet voldoende brandblussers aanwezig. In recreatieruimte 1 kleine aanwezig, maar stond ook los. Brandblussers moeten vastzitten. - In recreatieruimte moet een bord komen met uitgang, zodat duidelijk is dat er twee uitgangen zijn.
Risico:	Slachtoffers door niet herkenbare uitgang en/of door versperring.
Advies:	- De EHBO-materialen moeten voor het hoofdseizoen compleet zijn - Er moet iemand verantwoordelijk gesteld worden die de EHBO materialen controleert op volledigheid en houdbaarheid. - In alle gebouwen moeten voldoende blusmiddelen aanwezig zijn. - Er moet een aanduidingbord komen boven alle uitgangen.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Inrichting, instelling en gebruik beeldschermwerkplekken
Situatiebeschrijving:	- Er wordt niet langer dan 2 uur achter elkaar achter de computer gewerkt door de receptie. Dit betekent dat de inrichting niet onder de verplichting van de Arbowet valt. Er moeten wel nieuwe bureaustoelen komen, omdat deze niet veilig meer zijn. Parkmanager werkt wel langer dan 2 uur achter zijn computer, hij beschikt over een laptop. - Werknemers hebben geen instructie ontvangen betreffende risico's bij beeldschermwerk.
Risico:	Ongelukken door te oude bureaustoelen. En bij langer gebruik van de computer last van rug, nek, armen en hoofdpijn.
Advies:	- Schaf nieuwe bureaustoelen aan die voldoen aan de wetgeving. - Draag zorg voor inlichting en instructie van werknemers die veel beeldschermwerkzaamheden uitvoeren.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Fysische factoren
Situatiebeschrijving:	Het werkklimaat is niet prettig, vooral in de winter is het te koud.
Risico:	Zieke werknemers
Advies:	De directie moet met de eigenaar van het gebouw dit zo snel mogelijk verbeteren. Het alternatief wat nu gegeven is (dragen van dikke truien) is niet goed, omdat de werknemers herkenbaar moeten zijn naar de klanten toe.
Risicoklasse:	Midden

RI&E Rekreatiepark Groot Bartje

Het doel van deze RI&E is om de stand van zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden en de mogelijke gevolgen of gevaren van de huidige situatie bij Rekreatiepark Groot Bartje in kaart te brengen. Een RI&E is een momentopname en is gebaseerd op verstrekte informatie. De RI&E moet worden aangepast indien gewijzigde werkmethoden of arbeidsomstandigheden daartoe aanleiding geven.

Opvallende resultaten naar aanleiding van de werknemersenquête

Onder de werknemers van Rekreatiepark Groot Bartje is een enquête verspreid. Onderstaand volgt een opsomming van de opvallendste resultaten:

- in de zomer is het niet prettig werken in de receptie, doordat de klimaatbeheersing niet voldoende is. Volgens de werknemers kan de temperatuur oplopen tot boven de 40 graden;
- Arbo komt niet naar voren in het werkoverleg;
- werknemers hebben geen voorlichting gehad over de risico's in het werk.

Arbo- en verzuimbeleid Groot Bartje

De bedrijfsvoering van het vakantiepark wordt autonoom uitgevoerd. Voor de administratie wordt ten dele gebruik gemaakt van de administratieve faciliteiten van HVP. Ook voor de zorg rondom P&O, waaronder Arbozorg, maakt zij gebruik van de diensten van de manager P&O die aldaar werkzaam is.

De formele procedures en protocollen die zijn opgesteld vanuit HVP zijn wel voor Groot Bartje van toepassing. Hoewel de procedures en protocollen deels door HVP worden aangegeven, blijkt in de praktijk dat onderdelen van Arbobeleid wel aanwezig zijn, maar niet zijn geïmplementeerd, of nog onvoldoende aandacht krijgen.

De volgende onderdelen van het Arbobeleid zijn wel aangetroffen:

- werktijden conform de Arbeidstijdenwet;
- blusmiddelen die jaarlijks gecontroleerd worden;
- voldoende werknemers met een BHV diploma;
- Legionella beheersplan;
- ziekteverzuimbeleid;
- EHBO voorzieningen;
- bedrijfsnoodplan.

De volgende onderdelen zijn niet aangetroffen / nog onvoldoende geïmplementeerd:

- beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden;
- Preventief Medisch Onderzoek;
- klachtmeldingsprocedure voor werknemers;
- gestructureerd werkoverleg waar arbeidsomstandigheden deel van kunnen uitmaken;
- procedures betreffend ongewenst gedrag;
- structuur voor voorlichting en onderricht;
- procedure voor melding en registratie van ongevallen;
- preventiemedewerker.

Aanbevelingen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden

Voor het Arbobeleid wordt geadviseerd de volgende onderwerpen aandacht te geven / uit te werken:

1. Doelstellingen en beleid

De resultaten van deze RI&E zijn een basis voor doelstellingen en verbeteracties. De doelen en acties dienen te worden uitgewerkt in een concreet plan van aanpak voor Groot Bartje. Het is noodzakelijk een Arbozorgsysteem te ontwikkelen, waarin arbeidsomstandigheden systematisch verbeterd worden en verzuim mogelijk beperkt wordt. Aanbevolen wordt om jaarlijks de genomen verbetermaatregelen te evalueren en eventuele aanpassingen of nieuwe aandachtspunten op te nemen in een nieuw Plan van Aanpak of jaarplan. De resultaten moeten gecommuniceerd worden met de werknemers via agendapunt van periodiek te houden werkoverleg per afdeling.

2. Structuur en organisatie

Dit betekent het helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van directie tot werknemer, maar ook de rol van externen, zoals bijvoorbeeld de Arbodienst.

3. Communicatie en overleg

Een belangrijk platform voor communicatie is het werkoverleg. Het informeren van de procedures en het nakomen ervan zal kwaliteit, efficiency en helderheid in de verantwoordelijkheidsstructuur verbeteren. Structureer het houden van periodiek werkoverleg per afdeling en maak arbeidsomstandigheden thematisch onderdeel van de diverse vormen van overleg. Draag zorg voor het houden van periodieke beoordelings- en functioneringsgesprekken.

4. Ongewenst gedrag

Aanbevolen wordt een beleid tegen ongewenst gedrag op te zetten. Werknemers moeten weten wat zij moeten doen bij ongewenst gedrag.

5. Voorlichting en onderricht

Onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn:

- Arbo- en verzuimbeleid en bijbehorende procedures;
- fysieke belasting en voorkomen ervan;
- BHV;
- gebruik gevaarlijke stoffen;
- HACCP.

6. PMO

Werknemers moeten bekend zijn met het feit dat zij recht hebben op een Preventief Medisch Onderzoek.

7. Externen

Externen moeten net als de werknemers op de hoogte zijn van de risico's binnen de organisatie. Bezoekers aan het bedrijf, waaronder uitzendkrachten, maar ook ingehuurd diensten zoals housekeeping, werknemers wasserij, die zelfstandig te werk gaan dienen te worden voorgelicht over de onderdelen van het bedrijfshulpverleningsplan.

8. Inventarisatie werkplekrisico's

Continue aandacht voor het signaleren, evalueren en afhandelen van onderwerpen voor arbeidsomstandigheden. Een en ander is mogelijk door het houden van periodieke 'Arborondes' en de periodieke update van deze RI&E.

9. Ongevallenregistratie

Ongevallen moeten geregistreerd worden. Naar aanleiding van een werknemersenquête was in de vorige RI&E geconstateerd dat volgens de parkmanager geen ongeval had plaatsgevonden, terwijl de werknemers aangaven dat er wel één of meer ongevallen zijn geweest, waarna er zelfs verzuim is geweest.

Uit bovenstaande blijkt dat het registreren van ongevallen van zeer groot belang is. Door periodieke analyse en het nemen van preventieve maatregelen kunnen ongevallen mede worden voorkomen.

Feitelijk geconstateerde en/of aangegeven risico's Groot Bartje

Onderwerp:	Beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden
Situatiebeschrijving:	Er is geen duidelijk beleid aanwezig met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Er zijn verschillende procedures aanwezig, maar niets is schriftelijk vastgelegd.
Risico:	Onduidelijkheid over de arbeidsomstandigheden en boetes van de arbeidsinspectie doordat niet voldaan wordt aan de Arbowet.
Advies:	Een Arbobeleid opstellen waar alle procedures in beschreven staan.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Preventiemedewerker
Situatiebeschrijving:	Er is geen preventiemedewerker aanwezig, terwijl dit verplicht is sinds 1 juni 2005.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet.
Advies:	De parkmanager of andere geïnteresseerde fulltimer aanstellen als preventiemedewerker.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Preventief Medisch Onderzoek (PMO)
Situatiebeschrijving:	Niet alle werknemers zijn op de hoogte van het feit dat zij recht hebben op een PMO. Het is één van de wettelijke verplichte onderdelen van het Arbobeleid.
Risico:	Het niet op tijd signaleren van gezondheidsklachten en problemen van groepen werknemers of de individuele werknemer.
Advies:	Werknemers attenderen op het feit dat zij recht hebben op een onderzoek.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Communicatie
Situatiebeschrijving:	Op dit moment vindt geen werkoverleg plaats. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn niet of onduidelijk verdeeld onder de werknemers.
Risico:	Gevaarlijke situaties door onvoldoende overleg en instructies.
Advies:	- stimuleer een meer assertieve en professionele aanspreekcultuur;

	- plan periodiek werkoverleg; - helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongewenst gedrag
Situatiebeschrijving:	Iedere werknemer met een vast contract heeft een workshop agressie en geweld aangeboden gekregen. Dit is een eerste stap in de goede richting, maar hiermee wordt nog niet voldaan aan de Arbowet. Er moet ook een beleid gevoerd worden.
Risico:	Te late signalering van ongewenst gedrag.
Advies:	De werknemers moeten bekend gemaakt worden met de vertrouwenspersoon.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Structuur voor voorlichting en onderricht
Situatiebeschrijving:	De werknemers zijn niet op de hoogte gesteld van de risico's die zij tijdens het werk kunnen tegen komen.
Risico:	Ongevallen van werknemers, omdat zij niet bekend zijn met de risico's.
Advies:	De verschillende functiegroepen moeten inlichting en instructies krijgen over de werkzaamheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongevallenregistratie
Situatiebeschrijving:	Er vindt geen registratie van ongevallen plaats.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet
Advies:	Registreren van ongevallen van zowel werknemers als bezoekers.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Inrichting, instelling en gebruik beeldschermwerkplekken
Situatiebeschrijving:	Niet alle werkplekken voldoen aan de wettelijke eisen.
Risico:	Lichamelijke klachten
Advies:	De werkplekken aanpassen aan de procedure beschreven in de voorlichting beeldschermwerk
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Fysische factoren
Situatiebeschrijving:	Het werkklimaat is in de zomer niet prettig
Risico:	Geen gemotiveerd personeel, snel moe.
Advies:	Grote ventilatoren ophangen, waardoor het klimaat prettiger wordt.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Arbeidsmiddelen
Situatiebeschrijving:	Er is niet veel gereedschap aanwezig, maar datgene wat er is, wordt niet gekeurd.
Risico:	Ongelukken door afgekeurd gereedschap.
Advies:	Jaarlijks keuren van de machines.
Risicoklasse:	Midden

RI&E Resort Arcen

Het doel van deze RI&E is om de stand van zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden en de mogelijke gevolgen of gevaren van de huidige situatie bij Resort Arcen in kaart te brengen. Een RI&E is een momentopname en is gebaseerd op verstrekte informatie. De RI&E moet worden aangepast indien gewijzigde werkmethoden of arbeidsomstandigheden daartoe aanleiding geven.

Opvallende resultaten naar aanleiding van de werknemersenquête

Onder de werknemers van Resort Arcen is een enquête verspreid. Onderstaand volgt een opsomming van de opvallendste resultaten:

Resort Arcen Beheer:

- rooster is niet altijd op tijd bekend;
- er is niet maandelijks een werkoverleg en ook geen Arbo-overleg;
- niet alle werknemers hebben jaarlijks een functioneringsgesprek;
- werknemers zijn niet bekend met het feit dat zij recht hebben op een PMO;
- werknemers weten niet wat een preventiemedewerker is en ook niet wie de preventiemedewerker bij Resort Arcen is;
- het werk wordt door veel werknemers te makkelijk gevonden;
- niet alle werknemers voelen zich gewaardeerd door het management. Het management staat niet altijd open voor kritiek en men kan niet altijd bij management terecht;
- vluchtwegen niet altijd vrij van obstakels;
- werknemers hebben geen voorlichting gehad over de risico's in het werk.

Resort Arcen Horeca:

- het werk wordt door alle werknemers te makkelijk gevonden;
- veel werknemers krijgen niet op tijd zijn of haar rooster te zien;
- werknemers zijn niet bekend met het feit dat zij recht hebben op een PMO;
- werknemers weten niet wat een preventiemedewerker is en ook niet wie de preventiemedewerker bij Resort Arcen is;
- werknemers zijn niet bekend met de procedures bij een calamiteit;
- werknemers hebben geen voorlichting gehad over de risico's in het werk.

Arbo- en verzuimbeleid Resort Arcen

De bedrijfsvoering van het vakantiepark wordt autonoom uitgevoerd. Voor de administratie wordt ten dele gebruik gemaakt van de administratieve faciliteiten van HVP. Ook voor de zorg rondom P&O, waaronder Arbozorg, maakt zij gebruik van de diensten van de manager P&O die aldaar werkzaam is.

De formele procedures en protocollen die zijn opgesteld vanuit HVP zijn wel voor Resort Arcen van toepassing. Hoewel de procedures en protocollen deels door HVP worden aangegeven, blijkt in de praktijk dat onderdelen van Arbobeleid wel aanwezig zijn, maar niet zijn geïmplementeerd, of nog onvoldoende aandacht krijgen.

De volgende onderdelen van het Arbobeleid zijn aangetroffen binnen Resort Arcen:

- werktijden conform de Arbeidstijdenwet;
- blusmiddelen die jaarlijks gecontroleerd worden;
- voldoende werknemers met een BHV diploma;
- Legionella beheersplan;
- werkwijze volgens de HACCP regels;
- ziekteverzuimbeleid.

De volgende onderdelen zijn niet aangetroffen / nog onvoldoende geïmplementeerd:

- beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden;
- Preventief Medisch Onderzoek;
- klachtmeldingsprocedure voor werknemers;
- gestructureerd werkoverleg waar arbeidsomstandigheden deel van kunnen uitmaken;
- procedures betreffend ongewenst gedrag;
- structuur voor voorlichting en onderricht;
- procedure voor melding en registratie van ongevallen;
- voldoende EHBO kennis;
- Uitoefening BHV plan;
- preventiemedewerker.

Aanbevelingen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden

Voor Arbobeleid wordt geadviseerd de volgende onderwerpen aandacht te geven / uit te werken:

1. Doelstellingen en beleid

De resultaten van deze RI&E zijn een basis voor doelstellingen en verbeteracties. De doelen en acties dienen te worden uitgewerkt in een concreet plan van aanpak voor Resort Arcen. Het is noodzakelijk een Arbozorgsysteem te ontwikkelen, waarin arbeidsomstandigheden systematisch verbeterd worden en verzuim mogelijk beperkt wordt. Aanbevolen wordt om jaarlijks de genomen verbetermaatregelen te evalueren en eventuele aanpassingen of nieuwe aandachtspunten op te nemen in een nieuw Plan van Aanpak of jaarplan. De resultaten moeten gecommuniceerd worden met de werknemers via agendapunt van periodiek te houden werkoverleg per afdeling.

2. Structuur en organisatie

Dit betekent het helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van management tot werknemer, maar ook de rol van externen, zoals bijvoorbeeld de Arbodienst.

3. Communicatie en overleg

Een belangrijk platform voor communicatie is het werkoverleg. Het informeren van de procedures en het nakomen ervan zal kwaliteit, efficiency en helderheid in de verantwoordelijkheidsstructuur verbeteren. Structureer het houden van periodiek werkoverleg per afdeling en maak arbeidsomstandigheden thematisch onderdeel van de diverse vormen van overleg. Draag zorg voor het houden van periodieke beoordelings- en functioneringsgesprekken.

4. Ongewenst gedrag

Aanbevolen wordt een beleid tegen ongewenst gedrag op te zetten. Werknemers moeten weten wat zij moeten doen bij ongewenst gedrag.

5. Voorlichting en onderricht

Onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn:

- Arbo- en verzuimbeleid en bijbehorende procedures;
- fysieke belasting en voorkomen ervan;
- BHV;

- gebruik gevaarlijke stoffen;
- HACCP.

6. PMO

Uitvoering Preventief Medisch Onderzoek

7. Externen

Externen moeten net als de werknemers op de hoogte zijn van de risico's binnen de organisatie. Bezoekers aan het bedrijf, waaronder uitzendkrachten, maar ook ingehuurd diensten zoals housekeeping, werknemers wasserij, die zelfstandig te werk gaan dienen te worden voorgelicht over de onderdelen van het bedrijfshulpverleningsplan.

8. Inventarisatie werkplekrisico's

Continue aandacht voor het signaleren, evalueren en afhandelen van onderwerpen voor arbeidsomstandigheden. Een en ander is mogelijk door het houden van periodieke 'Arborondes' en de periodieke update van deze RI&E.

9. Ongevallenregistratie

Ongevallen moeten geregistreerd worden. Naar aanleiding van een werknemersenquête was in de vorige RI&E geconstateerd dat volgens de parkmanager geen ongeval had plaatsgevonden, terwijl de werknemers aangaven dat er wel één of meer ongevallen zijn geweest, waarna er zelfs verzuim is geweest.

Uit bovenstaande blijkt dat het registreren van ongevallen van zeer groot belang is. Door periodieke analyse en het nemen van preventieve maatregelen kunnen ongevallen mede worden voorkomen.

Feitelijk geconstateerde en/of aangegeven risico's Resort Arcen

Onderwerp:	Beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden
Situatiebeschrijving:	Er is geen duidelijk beleid aanwezig met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Er zijn verschillende procedures aanwezig, maar niets is schriftelijk vastgelegd.
Risico:	Onduidelijkheid over de arbeidsomstandigheden en boetes van de Arbeidsinspectie doordat niet voldaan wordt aan de Arbowet.
Advies:	Een Arbobeleid opstellen waar alle procedures in beschreven staan.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Preventiemedewerker
Situatiebeschrijving:	Er is geen preventiemedewerker aanwezig, terwijl dit verplicht is sinds 1 juni 2005.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet.
Advies:	De parkmanager/beheerder zal als preventiemedewerker aangesteld worden.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Preventief Medisch Onderzoek (PMO)
Situatiebeschrijving:	Niet alle werknemers zijn op de hoogte van het feit dat zij recht hebben op een PMO. Het is één van de wettelijke verplichte onderdelen van het Arbobeleid.

Risico:	Het niet op tijd signaleren van gezondheidsklachten en problemen van groepen werknemers of de individuele werknemer.
Advies:	Werknemers attenderen op het feit dat zij recht hebben op een onderzoek.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Communicatie
Situatiebeschrijving:	Op dit moment vindt wel werkoverleg plaats, maar arbeidsomstandigheden staat niet vast op de agenda. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot Arbo zijn niet of onduidelijk verdeeld onder de werknemers.
Risico:	Gevaarlijke situaties door onvoldoende overleg en instructies.
Advies:	- stimuleer een meer assertieve en professionele aanspreekcultuur; - plan periodiek werkoverleg; - helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongewenst gedrag
Situatiebeschrijving:	Iedere werknemer met een vast contract heeft een workshop agressie en geweld aangeboden gekregen. Dit is een eerste stap in de goede richting, maar hiermee wordt nog niet voldaan aan de Arbowet. Er moet ook een beleid gevoerd worden. Uit gesprekken is gebleken dat receptiewerknemers zich niet altijd veilig voelen, dit is vooral 's avonds wanneer zij alleen aanwezig zijn bij de receptie.
Risico:	Te late signalering van ongewenst gedrag. Overval op receptie.
Advies:	De werknemers moeten bekend gemaakt worden met de vertrouwenspersoon. Werknemers niet alleen laten afsluiten of een alarmknop aanbrengen bij de receptie die in verbinding staat met horeca en politie.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Structuur voor voorlichting en onderricht
Situatiebeschrijving:	De werknemers zijn niet op de hoogte gesteld van de risico's die zij tijdens het werk kunnen tegen komen. Vooral de horecamanager vindt dat er meer aandacht moet komen voor de houding van de horeca werknemers.
Risico:	Ongevallen van werknemers, omdat zij niet bekend zijn met de risico's. Last van rug, nek door lang achtereen staan.
Advies:	- De verschillende functiegroepen moeten inlichting en instructies krijgen over de werkzaamheden. - Cursus geven over wat de beste houding is bij langdurig staan en lopen.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongevallen registratie
Situatiebeschrijving:	Er vindt geen registratie van ongevallen plaats.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet

Advies:	Registreren van ongevallen van zowel werknemers als bezoekers.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Bedrijfshulpverlening
Situatiebeschrijving:	- Het bedrijfshulpverleningsplan is wel aanwezig, maar hoofd BHV vindt dat het plan te weinig bekend is en te weinig oefening is.
Risico:	Slachtoffers door onvoldoende kennis
Advies:	- Het plan moet regelmatig geoefend worden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Voorzieningen BHV
Situatiebeschrijving:	- De horeca vindt dat EHBO middelen niet voldoende bijgevuld worden, terwijl de receptie het wel voldoende vindt. Dit moet beter op elkaar afgestemd worden. - Receptie medewerkers moeten in de zomer vaak EHBO verrichten, maar zij hebben niet het gevoel dat zij voldoende weten over het verrichten van EHBO.
Risico:	Bij een ongeval geen EHBO kunnen verlenen, omdat de EHBO middelen niet voldoende zijn.
Advies:	- De EHBO middelen moeten altijd voldoende zijn. De horeca moet zelf ook in de gaten houden wanneer artikelen op zijn. - EHBO cursus aanbieden aan receptiemedewerkers, zodat zij zich zekerder voelen.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Fysische factoren
Situatiebeschrijving:	Het werkklimaat is in het receptiegebouw niet prettig, vooral in de zomer is het te warm. Daarnaast is de vloer van de receptie niet gelijk. Er zijn plannen om het gebouw te renoveren. Alle uitvoerend werknemers hebben te maken met fysieke belasting. Over het algemeen is de afwisseling van werkzaamheden groot. Over het algemeen kunnen werknemers beschikken over voldoende tilhulpmiddelen om grote en/of zware voorwerpen te verplaatsen. De werkzaamheden van de horecawerknemers worden over het algemeen lopend of staand uitgevoerd.
Risico:	Ongemotiveerd personeel door de hitte. Fysieke overbelasting.
Advies:	- Er moet een duidelijk plan komen voor de renovatie van het pand. Dit moet goed uitgewerkt worden. Hier moet in meegenomen worden dat er iets gedaan moet worden aan de klimaatbeheersing. Of aanbrengen van airco of grote ventilatoren en betere isolatie. Ook moet bij de verbouwing rekening gehouden worden met alle werkplekken. - Verzorg periodieke training en instructie hoe om te gaan met fysieke belasting en het verminderen hiervan door het gebruik van de juiste tilhulpmiddelen en/of hulpmiddelen met behulp van bijvoorbeeld een stasteun. Houd toezicht op verantwoord tillen van lasten.
Risicoklasse:	Midden

Onderwerp: **Arbeidsbelasting**

Situatiebeschrijving: Werk moet bestaan uit een evenwichtige balans van makkelijke en moeilijke taken. Te veel makkelijke taken kan leiden tot onderbelasting, wat consequenties heeft voor arbeidsmotivatie. Door een gebrek aan arbeidsmotivatie vermindert de betrokkenheid, de inzet en de aandacht voor het werk.

Risico: Onvoldoende motivatie

Advies:

- Ga na wat de mogelijkheden zijn om taken aan het werkpakket toe te voegen, die een hogere moeilijkheidsgraad hebben;
- voeg zo mogelijk taken toe waarbij men meer verantwoordelijkheid te dragen krijgt;
- blijf alert op onderbelasting;
- maak dit bespreekbaar in functioneringsgesprekken en/of werkoverleg.

Risicoklasse: Midden

RI&E Buitenplaats De Mecherhof

Het doel van deze RI&E is om de stand van zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden en de mogelijke gevolgen of gevaren van de huidige situatie bij Buitenplaats De Mechelerhof in kaart te brengen. Een RI&E is een momentopname en is gebaseerd op verstrekte informatie. De RI&E moet worden aangepast indien gewijzigde werkmethoden of arbeidsomstandigheden daartoe aanleiding geven.

Arbo- en verzuimbeleid Buitenplaats De Mechelerhof

De bedrijfsvoering van het vakantiepark wordt autonoom uitgevoerd. Voor de administratie wordt ten dele gebruik gemaakt van de administratieve faciliteiten van HVP. Ook voor de zorg rondom P&O, waaronder Arbozorg, maakt zij gebruik van de diensten van de manager P&O die aldaar werkzaam is.

De formele procedures en protocollen die zijn opgesteld vanuit HVP zijn wel voor Buitenplaats De Mechelerhof van toepassing. Hoewel de procedures en protocollen deels door HVP worden aangegeven, blijkt in de praktijk dat onderdelen van Arbobeleid wel aanwezig zijn, maar niet zijn geïmplementeerd, of nog onvoldoende aandacht krijgen.

De volgende onderdelen van Arbo-beleid zijn wel aangetroffen:

- Werktijden conform de Arbeidstijdenwet;
- Blusmiddelen die jaarlijks gecontroleerd worden;
- Voldoende medewerkers met een BHV diploma;
- Legionella beheersplan;
- EHBO middelen die jaarlijks gecontroleerd worden;
- Ziekteverzuimbeleid

De volgende onderdelen zijn niet aangetroffen / nog onvoldoende geïmplementeerd:

- beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden
- Preventief Medisch Onderzoek
- klachtmeldingsprocedure voor werknemers
- Gestructureerd werkoverleg waar arbeidsomstandigheden deel van kunnen uitmaken
- Procedures betreffend ongewenst gedrag
- Structuur voor voorlichting en onderricht
- Procedure voor melding en registratie van ongevallen
- Preventiemedewerker

Aanbevelingen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden

Voor Arbobeleid wordt geadviseerd de volgende onderwerpen aandacht te geven / uit te werken:

1. Doelstellingen en beleid

De resultaten van deze RI&E zijn een basis voor doelstellingen en verbeteracties. De doelen en acties dienen te worden uitgewerkt in een concreet plan van aanpak voor Buitenplaats De Mechelerhof. Het is noodzakelijk een Arbozorgsysteem te ontwikkelen, waarin arbeidsomstandigheden systematisch verbeterd worden en verzuim mogelijk beperkt wordt. Aanbevolen wordt om jaarlijks de genomen verbetermaatregelen te evalueren en eventuele aanpassingen of nieuwe aandachtspunten op te nemen in een nieuw Plan van Aanpak of jaarplan. De resultaten

moeten gecommuniceerd worden met de werknemers via agendapunt van periodiek te houden werkoverleg per afdeling.

2. Structuur en organisatie

Dit betekent het helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van management tot werknemer, maar ook de rol van externen, zoals bijvoorbeeld de Arbodienst.

3. Communicatie en overleg

Een belangrijk platform voor communicatie is het werkoverleg. Het informeren van de procedures en het nakomen ervan zal kwaliteit, efficiency en helderheid in de verantwoordelijkheidsstructuur verbeteren. Structureer het houden van periodiek werkoverleg per afdeling en maak arbeidsomstandigheden thematisch onderdeel van de diverse vormen van overleg. Draag zorg voor het houden van periodieke beoordelings- en functioneringsgesprekken.

4. Ongewenst gedrag

Aanbevolen wordt een beleid tegen ongewenst gedrag op te zetten. Werknemers moeten weten wat zij moeten doen bij ongewenst gedrag.

5. Voorlichting en onderricht

Onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn:

- Arbo- en verzuimbeleid en bijbehorende procedures;
- fysieke belasting en voorkomen ervan;
- BHV;
- gebruik gevaarlijke stoffen;
- HACCP.

6. PMO

Werknemers moeten bekend zijn met het feit dat zij recht hebben op een Preventief Medisch Onderzoek.

7. Externen

Externen moeten net als de werknemers op de hoogte zijn van de risico's binnen de organisatie. Bezoekers aan het bedrijf, waaronder uitzendkrachten, maar ook ingehuurd diensten zoals housekeeping, werknemers wasserij, die zelfstandig te werk gaan dienen te worden voorgelicht over de onderdelen van het bedrijfshulpverleningsplan.

8. Inventarisatie werkplekrisico's

Continue aandacht voor het signaleren, evalueren en afhandelen van onderwerpen voor arbeidsomstandigheden. Een en ander is mogelijk door het houden van periodieke 'Arborondes' en de periodieke update van deze RI&E.

9. Ongevallenregistratie

Ongevallen moeten geregistreerd worden. Naar aanleiding van een werknemersenquête was in de vorige RI&E geconstateerd dat volgens de parkmanager geen ongeval had plaatsgevonden, terwijl de werknemers aangaven dat er wel één of meer ongevallen zijn geweest, waarna er zelfs verzuim is geweest.

Uit bovenstaande blijkt dat het registreren van ongevallen van zeer groot belang is. Door periodieke analyse en het nemen van preventieve maatregelen kunnen ongevallen mede worden voorkomen.

Feitelijk geconstateerde en/of aangegeven risico's Buitenplaats De Mechelerhof

Onderwerp:	Beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden
Situatiebeschrijving:	Er is geen duidelijk beleid aanwezig met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Er zijn verschillende procedures aanwezig, maar niets is schriftelijk vastgelegd.
Risico:	Onduidelijkheid over de arbeidsomstandigheden en boetes van de arbeidsinspectie doordat niet voldoen wordt aan de Arbo-wet.
Advies:	Een Arbobeleid opstellen waar alle procedures in beschreven staan.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Preventief Medisch Onderzoek (PMO)
Situatiebeschrijving:	Niet alle medewerkers zijn op de hoogte van het feit dat zij recht hebben op een PMO. Het is één van de wettelijke verplichte onderdelen van het Arbo-beleid.
Risico:	Het niet op tijd signaleren van gezondheidsklachten en problemen van groepen werknemers of de individuele werknemer.
Advies:	Medewerkers attenderen op het feit dat zij recht hebben op een onderzoek.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Communicatie
Situatiebeschrijving:	Op dit moment vindt geen werkoverleg plaats. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn niet of onduidelijk verdeeld onder de medewerkers.
Risico:	Gevaarlijke situaties door onvoldoende overleg en instructies.
Advies:	- stimuleer een meer assertieve en professionele aanspreekcultuur; - plan periodiek werkoverleg; - helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongewenst gedrag
Situatiebeschrijving:	Iedere werknemer met een vast contract heeft een workshop agressie en geweld aangeboden gekregen. Dit is een eerste stap in de goede richting, maar hiermee wordt nog niet voldaan aan de Arbo-wet. Er moet ook een beleid gevoerd worden.
Risico:	Te late signalering van ongewenst gedrag.
Advies:	De werknemers moeten bekend gemaakt worden met de vertrouwenspersoon.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Structuur voor voorlichting en onderricht
Situatiebeschrijving:	De werknemers zijn niet op de hoogte gesteld van de risico's die zij tijdens het werk kunnen tegen komen.
Risico:	Ongevallen van werknemers, omdat zij niet bekend zijn met de risico's.

Advies:	De verschillende functiegroepen moeten inlichting en instructies krijgen over de werkzaamheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongevallen registratie
Situatiebeschrijving:	Er vindt geen registratie van ongevallen plaats.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbo-wet
Advies:	Registreren van ongevallen van zowel medewerkers als bezoekers.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Preventiemedewerker
Situatiebeschrijving:	Er is geen preventiemedewerker aanwezig, terwijl dit al verplicht is per 1 juni 2005.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbo-wet
Advies:	De parkmanager aanstellen als preventiemedewerker
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Inrichting, instelling en gebruik beeldschermwerkplekken
Situatiebeschrijving:	- Er wordt langer dan 2 uur achter elkaar achter de computer gewerkt door de receptie. De computers zijn aan vervanging toe en de bureaustoelen ook. De parkmanager heeft klachten hierover ontvangen van de medewerkers. - Medewerkers hebben geen instructie ontvangen betreffende risico's bij beeldschermwerk.
Risico:	Rug, nek, armen en hoofdpijn klachten.
Advies:	- Nieuwe computers aanschaffen. - Schaf nieuwe bureaustoelen aan die voldoen aan de wetgeving. - Draag zorg voor inlichting en instructie van medewerkers die veel beeldschermwerkzaamheden uitvoeren.
Onderwerp:	Fysische factoren
Situatiebeschrijving:	Werknemers maken de dakgoten schoon voor de vereniging van eigenaren van de woningen. Dit voeren zij uit op een schuine grond met gewone trappen. Het zijn hoge huizen, waardoor het val gevaar meer dan 2,5 meter is. Hierbij worden geen persoonlijke beschermingsmiddelen gebruikt.
Risico:	Valgevaar
Advies:	Werknemers mogen niet meer zelf de dakgoten schoonmaken. NVB heeft hier niet de juiste middelen voor. Aanbevolen wordt om de vereniging van eigenaren een bedrijf in te laten huren.
Risicoklasse:	Hoog

RI&E Villapark Panjevaart

Het doel van deze RI&E is om de stand van zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden en de mogelijke gevolgen of gevaren van de huidige situatie bij Villapark Panjevaart in kaart te brengen. Een RI&E is een momentopname en is gebaseerd op verstrekte informatie. De RI&E moet worden aangepast indien gewijzigde werkmethoden of arbeidsomstandigheden daartoe aanleiding geven.

Arbo- en verzuimbeleid Villapark Panjevaart

De bedrijfsvoering van het vakantiepark wordt autonoom uitgevoerd. Voor de administratie wordt ten dele gebruik gemaakt van de administratieve faciliteiten van HVP. Ook voor de zorg rondom P&O, waaronder Arbozorg, maakt zij gebruik van de diensten van de manager P&O die aldaar werkzaam is.

De formele procedures en protocollen die zijn opgesteld vanuit HVP zijn wel voor Villapark Panjevaart van toepassing. Hoewel de procedures en protocollen deels door HVP worden aangegeven, blijkt in de praktijk dat onderdelen van Arbobeleid wel aanwezig zijn, maar niet zijn geïmplementeerd, of nog onvoldoende aandacht krijgen.

De volgende onderdelen van Arbobeleid zijn wel aangetroffen:

- Werktijden conform de Arbeidstijdenwet;
- Blusmiddelen die jaarlijks gecontroleerd worden;
- Voldoende medewerkers met een BHV diploma;
- Legionella beheersplan;
- EHBO middelen die jaarlijks gecontroleerd worden;
- Ziekteverzuimbeleid

De volgende onderdelen zijn niet aangetroffen / nog onvoldoende geïmplementeerd:

- beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden
- Preventief Medisch Onderzoek
- klachtmeldingsprocedure voor werknemers
- Gestructureerd werkoverleg waar arbeidsomstandigheden deel van kunnen uitmaken
- Procedures betreffend ongewenst gedrag
- Structuur voor voorlichting en onderricht
- Procedure voor melding en registratie van ongevallen
- Preventiemedewerker

Aanbevelingen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden

Voor Arbobeleid wordt geadviseerd de volgende onderwerpen aandacht te geven / uit te werken:

1. Doelstellingen en beleid

De resultaten van deze RI&E zijn een basis voor doelstellingen en verbeteracties. De doelen en acties dienen te worden uitgewerkt in een concreet plan van aanpak voor Villapark Panjevaart. Het is noodzakelijk een Arbozorgsysteem te ontwikkelen, waarin arbeidsomstandigheden systematisch verbeterd worden en verzuim mogelijk beperkt wordt. Aanbevolen wordt om jaarlijks de genomen verbetermaatregelen te evalueren en eventuele aanpassingen of nieuwe aandachtspunten op te nemen in een nieuw Plan van Aanpak of jaarplan. De resultaten moeten gecommuniceerd worden met de werknemers via agendapunt van periodiek te houden werkoverleg per afdeling.

2. Structuur en organisatie

Dit betekent het helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van management tot werknemer, maar ook de rol van externen, zoals bijvoorbeeld de Arbodienst.

3. Communicatie en overleg

Een belangrijk platform voor communicatie is het werkoverleg. Het informeren van de procedures en het nakomen ervan zal kwaliteit, efficiency en helderheid in de verantwoordelijkheidsstructuur verbeteren. Structureer het houden van periodiek werkoverleg per afdeling en maak arbeidsomstandigheden thematisch onderdeel van de diverse vormen van overleg. Draag zorg voor het houden van periodieke beoordelings- en functioneringsgesprekken.

4. Ongewenst gedrag

Aanbevolen wordt een beleid tegen ongewenst gedrag op te zetten. Werknemers moeten weten wat zij moeten doen bij ongewenst gedrag.

5. Voorlichting en onderricht

Onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn:

- Arbo- en verzuimbeleid en bijbehorende procedures;
- fysieke belasting en voorkomen ervan;
- BHV;
- gebruik gevaarlijke stoffen;
- HACCP.

6. PMO

Werknemers moeten weten dat zij recht hebben op een Preventief Medisch Onderzoek.

7. Externen

Externen moeten net als de werknemers op de hoogte zijn van de risico's binnen de organisatie. Bezoekers aan het bedrijf, waaronder uitzendkrachten, maar ook ingehuurd diensten zoals housekeeping, werknemers wasserij, die zelfstandig te werk gaan dienen te worden voorgelicht over de onderdelen van het bedrijfshulpverleningsplan.

8. Inventarisatie werkplekrisico's

Continue aandacht voor het signaleren, evalueren en afhandelen van onderwerpen voor arbeidsomstandigheden. Een en ander is mogelijk door het houden van periodieke 'Arborondes' en de periodieke update van deze RI&E.

9. Ongevallenregistratie

Ongevallen moeten geregistreerd worden. Naar aanleiding van een werknemersenquête was in de vorige RI&E geconstateerd dat volgens de parkmanager geen ongeval had plaatsgevonden, terwijl de werknemers aangaven dat er wel één of meer ongevallen zijn geweest, waarna er zelfs verzuim is geweest.

Uit bovenstaande blijkt dat het registreren van ongevallen van zeer groot belang is. Door periodieke analyse en het nemen van preventieve maatregelen kunnen ongevallen mede worden voorkomen.

Feitelijk geconstateerde en/of aangegeven risico's Villapark Panjevaart

Onderwerp:	Beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden
Situatiebeschrijving:	Er is geen duidelijk beleid aanwezig met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Er zijn verschillende procedures aanwezig, maar niets is schriftelijk vastgelegd.
Risico:	Onduidelijkheid over de arbeidsomstandigheden en boetes van de arbeidsinspectie doordat niet voldoen wordt aan de Arbowet.
Advies:	Een Arbobeleid opstellen waar alle procedures in beschreven staan.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Preventief Medisch Onderzoek (PMO)
Situatiebeschrijving:	Niet alle medewerkers zijn op de hoogte van het feit dat zij recht hebben op een PMO. Het is één van de wettelijke verplichte onderdelen van het Arbobeleid.
Risico:	Het niet op tijd signaleren van gezondheidsklachten en problemen van groepen werknemers of de individuele werknemer.
Advies:	Medewerkers attenderen op het feit dat zij recht hebben op een onderzoek.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Communicatie
Situatiebeschrijving:	Op dit moment vindt geen werkoverleg plaats. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn niet of onduidelijk verdeeld onder de medewerkers.
Risico:	Gevaarlijke situaties door onvoldoende overleg en instructies.
Advies:	- stimuleer een meer assertieve en professionele aanspreekcultuur; - plan periodiek werkoverleg; - helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongewenst gedrag
Situatiebeschrijving:	Iedere werknemer met een vast contract heeft een workshop agressie en geweld aangeboden gekregen. Dit is een eerste stap in de goede richting, maar hiermee wordt nog niet voldaan aan de Arbowet. Er moet ook een beleid gevoerd worden.
Risico:	Te late signalering van ongewenst gedrag.
Advies:	De werknemers moeten bekend gemaakt worden met de vertrouwenspersoon.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Structuur voor voorlichting en onderricht
Situatiebeschrijving:	De werknemers zijn niet op de hoogte gesteld van de risico's die zij tijdens het werk kunnen tegen komen.
Risico:	Ongevallen van werknemers, omdat zij niet bekend zijn met de risico's.
Advies:	De verschillende functiegroepen moeten inlichting en instructies krijgen over de werkzaamheden.
Risicoklasse:	Midden

Onderwerp:	Ongevallenregistratie
Situatiebeschrijving:	Er vindt geen registratie van ongevallen plaats.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet
Advies:	Registreren van ongevallen van zowel medewerkers als bezoekers.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Preventiemedewerker
Situatiebeschrijving:	Er is geen preventiemedewerker aanwezig, terwijl dit al verplicht is per 1 juni 2005.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet
Advies:	De parkmanager aanstellen als preventiemedewerker
Risicoklasse:	Midden

RI&E Julianadorp aan Zee

Het doel van deze RI&E is om de stand van zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden en de mogelijke gevolgen of gevaren van de huidige situatie bij Julianadorp aan Zee in kaart te brengen. Een RI&E is een momentopname en is gebaseerd op verstrekte informatie. De RI&E moet worden aangepast indien gewijzigde werkmethoden of arbeidsomstandigheden daartoe aanleiding geven.

Opvallende resultaten naar aanleiding van de werknemersenquête

- geen prettig klimaat, geen goede klimaatbeheersing;
- geen prettige werkplek (het invallend zonlicht weerkaatst in het beeldscherm of de hele dag in de ogen. Er is geen zonnewering om dit te regelen)
- geen calamiteitenplan aanwezig;
- werknemers zijn niet bekend met wie de preventiemedewerker bij Julianadorp aan Zee is.

Arbo- en verzuimbeleid Julianadorp aan Zee

De bedrijfsvoering van het vakantiepark wordt autonoom uitgevoerd. Voor de administratie wordt ten dele gebruik gemaakt van de administratieve faciliteiten van HVP. Ook voor de zorg rondom P&O, waaronder Arbozorg, maakt zij gebruik van de diensten van de manager P&O die aldaar werkzaam is.

De formele procedures en protocollen die zijn opgesteld vanuit HVP zijn wel voor Julianadorp aan Zee van toepassing. Hoewel de procedures en protocollen deels door HVP worden aangegeven, blijkt in de praktijk dat onderdelen van Arbobeleid wel aanwezig zijn, maar niet zijn geïmplementeerd, of nog onvoldoende aandacht krijgen.

De volgende onderdelen van Arbobeleid zijn aangetroffen:

- werktijden conform de Arbeidstijdenwet;
- blusmiddelen die jaarlijks gecontroleerd worden;
- voldoende medewerkers met een BHV diploma;
- Legionella beheersplan;
- ziekteverzuimbeleid.

De volgende onderdelen zijn niet aangetroffen / nog onvoldoende geïmplementeerd:

- beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden;
- Preventief Medisch Onderzoek;
- ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging;
- klachtmeldingsprocedure voor werknemers;
- gestructureerd werkoverleg waar arbeidsomstandigheden deel van kunnen uitmaken;
- procedures betreffend ongewenst gedrag;
- structuur voor voorlichting en onderricht;
- procedure voor melding en registratie van ongevallen;
- preventiemedewerker.

Aanbevelingen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden

Voor Arbobeleid wordt geadviseerd de volgende onderwerpen aandacht te geven / uit te werken:

1. Doelstellingen en beleid

De resultaten van deze RI&E zijn een basis voor doelstellingen en verbeteracties. De doelen en acties dienen te worden uitgewerkt in een concreet plan van aanpak voor Julianadorp aan Zee. Het is noodzakelijk een Arbozorgsysteem te ontwikkelen, waarin arbeidsomstandigheden systematisch verbeterd worden en verzuim mogelijk beperkt wordt. Aanbevolen wordt om jaarlijks de genomen verbetermaatregelen te evalueren en eventuele aanpassingen of nieuwe aandachtspunten op te nemen in een nieuw Plan van Aanpak of jaarplan. De resultaten moeten gecommuniceerd worden met de werknemers via agendapunt van periodiek te houden werkoverleg per afdeling.

2. Structuur en organisatie

Dit betekent het helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van management tot werknemer, maar ook de rol van externen, zoals bijvoorbeeld de Arbodienst.

3. Communicatie en overleg

Een belangrijk platform voor communicatie is het werkoverleg. Het informeren van de procedures en het nakomen ervan zal kwaliteit, efficiency en helderheid in de verantwoordelijkheidsstructuur verbeteren. Structureer het houden van periodiek werkoverleg per afdeling en maak arbeidsomstandigheden thematisch onderdeel van de diverse vormen van overleg. Draag zorg voor het houden van periodieke beoordelings- en functioneringsgesprekken.

4. Ongewenst gedrag

Aanbevolen wordt een beleid tegen ongewenst gedrag op te zetten. Werknemers moeten weten wat zij moeten doen bij ongewenst gedrag.

5. Voorlichting en onderricht

Onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn:

- Arbo- en verzuimbeleid en bijbehorende procedures;
- fysieke belasting en voorkomen ervan;
- BHV;
- gebruik gevaarlijke stoffen;
- HACCP.

6. PMO

Werknemers moeten bekend zijn met het feit dat zij recht hebben op een Preventief Medisch Onderzoek.

7. Externen

Externen moeten net als de werknemers op de hoogte zijn van de risico's binnen de organisatie. Bezoekers aan het bedrijf, waaronder uitzendkrachten, maar ook ingehuurd diensten zoals housekeeping, werknemers wasserij, die zelfstandig te werk gaan dienen te worden voorgelicht over de onderdelen van het bedrijfshulpverleningsplan.

8. Inventarisatie werkplekrisico's

Continue aandacht voor het signaleren, evalueren en afhandelen van onderwerpen voor arbeidsomstandigheden. Een en ander is mogelijk door het houden van periodieke 'Arborondes' en de periodieke update van deze RI&E.

9. Ongevallenregistratie

Ongevallen moeten geregistreerd worden. Naar aanleiding van een werknemersenquête was in de vorige RI&E geconstateerd dat volgens de parkmanager geen ongeval had plaatsgevonden, terwijl de werknemers aangaven dat er wel één of meer ongevallen zijn geweest, waarna er zelfs verzuim is geweest.

Uit bovenstaande blijkt dat het registreren van ongevallen van zeer groot belang is. Door periodieke analyse en het nemen van preventieve maatregelen kunnen ongevallen mede worden voorkomen.

Feitelijk geconstateerde en/of aangegeven risico's bij Julianadorp aan Zee

Onderwerp:	Beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden
Situatiebeschrijving:	Er is geen duidelijk beleid aanwezig met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Er zijn verschillende procedures aanwezig, maar niets is schriftelijk vastgelegd.
Risico:	Onduidelijkheid over de arbeidsomstandigheden en boetes van de arbeidsinspectie doordat niet voldoen wordt aan de Arbo-wet.
Advies:	Een Arbobeleid opstellen waar alle procedures in beschreven staan.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Preventief Medisch Onderzoek (PMO)
Situatiebeschrijving:	Niet alle medewerkers zijn op de hoogte van het feit dat zij recht hebben op een PMO. Het is één van de wettelijke verplichte onderdelen van het Arbobeleid.
Risico:	Het niet op tijd signaleren van gezondheidsklachten en problemen van groepen werknemers of de individuele werknemer.
Advies:	Medewerkers attenderen op het feit dat zij recht hebben op een onderzoek.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Communicatie
Situatiebeschrijving:	Op dit moment vindt geen werkoverleg plaats. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn niet of onduidelijk verdeeld onder de medewerkers.
Risico:	Gevaarlijke situaties door onvoldoende overleg en instructies.
Advies:	- stimuleer een meer assertieve en professionele aanspreekcultuur; - plan periodiek werkoverleg; - helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongewenst gedrag
Situatiebeschrijving:	Iedere werknemer met een vast contract heeft een workshop agressie en geweld aangeboden gekregen. Dit is een eerste stap in de goede

	richting, maar hiermee wordt nog niet voldaan aan de Arbowet. Er moet ook een beleid gevoerd worden.
Risico:	Te late signalering van ongewenst gedrag.
Advies:	De werknemers moeten bekend gemaakt worden met de vertrouwenspersoon.
Risicoklasse:	Laag
Onderwerp:	Structuur voor voorlichting en onderricht
Situatiebeschrijving:	De werknemers zijn niet op de hoogte gesteld van de risico's die zij tijdens het werk kunnen tegen komen.
Risico:	Ongevallen van werknemers, omdat zij niet bekend zijn met de risico's.
Advies:	De verschillende functiegroepen moeten inlichting en instructies krijgen over de werkzaamheden.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Ongevallenregistratie
Situatiebeschrijving:	Er vindt geen registratie van ongevallen plaats.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet
Advies:	Registreren van ongevallen van zowel medewerkers als bezoekers.
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Preventiemedewerker
Situatiebeschrijving:	Er is geen preventiemedewerker aanwezig, terwijl dit al verplicht is per 1 juni 2005.
Risico:	Niet voldoen aan de Arbowet
Advies:	De parkmanager aanstellen als preventiemedewerker
Risicoklasse:	Midden
Onderwerp:	Bedrijfshulpverlening
Situatiebeschrijving:	De werknemers van Julianadorp aan Zee werken in een gebouw dat niet van NVB is, het wordt gehuurd. Er is nog geen bedrijfsnoodplan aanwezig. De eigenaar van het gebouw zal dit moeten opstellen. Het is belangrijk dat de directie van NVB hier achter aan gaat, want hun werknemers werken in het gebouw. De verschillende gebruikers van het gebouw zullen samen moeten werken en er moet bekend zijn wie waar verantwoordelijk voor is.
Risico:	Slachtoffers door onvoldoende kennis
Advies:	- De gebouweigenaar moet geattendeerd worden op het feit dat hij verantwoordelijk is voor een noodplan. - Jaarlijks een oefening organiseren. - Vervolgens moet er voor gezorgd worden dat nieuwe werknemers het plan te lezen krijgen. Het personeel moet voldoende op de hoogte zijn van alle regels omtrent de te volgen procedures bij calamiteiten.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	Voorzieningen BHV
Situatiebeschrijving:	EHBO materialen worden niet periodiek gecontroleerd op houdbaarheid en volledigheid.
Risico:	Bij een calamiteit geen EHBO materialen voorhanden.
Advies:	- De EHBO materialen moeten voor het hoofdseizoen compleet zijn

Risicoklasse:	- Er moet iemand verantwoordelijk gesteld worden die de EHBO materialen controleert op volledigheid en houdbaarheid. Laag
Onderwerp:	Inrichting, instelling en gebruik beeldschermwerkplekken
Situatiebeschrijving:	De computer is goed opgesteld. Maar de medewerkers hebben in het receptiegebouw last van de zon. Deze weerkaatst heel erg.
Risico:	Vermoeidheid en last van ogen.
Advies:	- Er moet zonwering komen. Hierbij moet rekening gehouden worden met diefstal, vernieling. Omdat er nu camera's opgehangen worden, adviseer ik lamelle. Goedkoop in aanschaffing.
Risicoklasse:	Midden

RI&E Duynparc De Heeren van 's-Gravensande

Het doel van deze RI&E is om de stand van zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden en de mogelijke gevolgen of gevaren van de huidige situatie bij Duynparc De Heeren van 's-Gravensande in kaart te brengen. Een RI&E is een momentopname en is gebaseerd op verstrekte informatie. De RI&E moet worden aangepast indien gewijzigde werkmethoden of arbeidsomstandigheden daartoe aanleiding geven.

Opvallende resultaten naar aanleiding van de werknemersenquête

Onder de werknemers van Duynparc De Heeren van 's-Gravensande is een enquête verspreid. Onderstaand volgt een opsomming van de opvallendste resultaten:

- niet alle werknemers voelen zich gewaardeerd door het management;
- problemen worden niet altijd soepel opgelost;
- werkplek is niet prettig en efficiënt ingericht (het invallend zonlicht weerkaatst in de ogen);
- werknemers zijn niet bekend met het feit dat zij recht hebben op een PMO;
- werknemers hebben geen voorlichting gehad over de risico's in het werk;
- volgens de werknemers is er geen aandacht voor veiligheid;
- vluchtwegen zijn niet bekend, en niet vrij van obstakels;
- de gezamenlijke verzamelplaats bij een calamiteit is onbekend;
- werknemers weten niet wat een preventiemedewerker is en ook niet wie de preventiemedewerker bij 's Gravenzande is;
- werknemers weten niet wie verantwoordelijk is voor Arbo en waar klachten gemeld kunnen worden;
- het werkklimaat is niet prettig.

Arbo- en verzuimbeleid Duynparc De Heeren van 's-Gravensande

De bedrijfsvoering van het vakantiepark wordt autonoom uitgevoerd. Voor de administratie wordt ten dele gebruik gemaakt van de administratieve faciliteiten van HVP. Ook voor de zorg rondom P&O, waaronder Arbozorg, maakt zij gebruik van de diensten van de manager P&O die aldaar werkzaam is.

De formele procedures en protocollen die zijn opgesteld vanuit HVP zijn wel voor Duynparc De Heeren van 's-Gravensande van toepassing. Hoewel de procedures en protocollen deels door HVP worden aangegeven, blijkt in de praktijk dat onderdelen van Arbobeleid wel aanwezig zijn, maar niet zijn geïmplementeerd, of nog onvoldoende aandacht krijgen.

De volgende onderdelen van Arbobeleid zijn aangetroffen:

- blusmiddelen die jaarlijks gecontroleerd worden;
- voldoende medewerkers met een BHV diploma;
- Legionella beheersplan;
- calamiteitenplan;
- ziekteverzuimbeleid.

De volgende onderdelen zijn niet aangetroffen / nog onvoldoende geïmplementeerd:

- beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden;
- preventief medisch onderzoek;
- klachtmeldingsprocedure voor werknemers;
- gestructureerd werkoverleg waar arbeidsomstandigheden deel van kunnen uitmaken;
- procedures betreffend ongewenst gedrag;

- structuur voor voorlichting en onderricht;
- procedure voor melding en registratie van ongevallen;
- preventiemedewerker;
- HACCP;
- klimaatbeheersing (Fysische factoren).

Aanbevelingen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden

Voor Arbobeleid wordt geadviseerd de volgende onderwerpen aandacht te geven / uit te werken:

1. Doelstellingen en beleid

De resultaten van deze RI&E zijn een basis voor doelstellingen en verbeteracties. De doelen en acties dienen te worden uitgewerkt in een concreet plan van aanpak voor Duynparc De Heeren van's-Gravensande. Het is noodzakelijk een Arbozorgsysteem te ontwikkelen, waarin arbeidsomstandigheden systematisch verbeterd worden en verzuim mogelijk beperkt wordt. Aanbevolen wordt om jaarlijks de genomen verbetermaatregelen te evalueren en eventuele aanpassingen of nieuwe aandachtspunten op te nemen in een nieuw Plan van Aanpak of jaarplan. De resultaten moeten gecommuniceerd worden met de werknemers via agendapunt van periodiek te houden werkoverleg per afdeling.

2. Structuur en organisatie

Dit betekent het helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van management tot werknemer, maar ook de rol van externen, zoals bijvoorbeeld de Arbodienst.

3. Communicatie en overleg

Een belangrijk platform voor communicatie is het werkoverleg. Het informeren van de procedures en het nakomen ervan zal kwaliteit, efficiency en helderheid in de verantwoordelijkheidsstructuur verbeteren. Structureer het houden van periodiek werkoverleg per afdeling en maak arbeidsomstandigheden thematisch onderdeel van de diverse vormen van overleg. Draag zorg voor het houden van periodieke beoordelings- en functioneringsgesprekken.

4. Ongewenst gedrag

Aanbevolen wordt een beleid tegen ongewenst gedrag op te zetten. Werknemers moeten weten wat zij moeten doen bij ongewenst gedrag.

5. Voorlichting en onderricht

Onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn:

- Arbo- en verzuimbeleid en bijbehorende procedures;
- fysieke belasting en voorkomen ervan;
- BHV;
- gebruik gevaarlijke stoffen;
- HACCP.

6. PMO

Uitvoering Preventief Medisch Onderzoek

7. Externen

Externen moeten net als de werknemers op de hoogte zijn van de risico's binnen de organisatie. Bezoekers aan het bedrijf, waaronder uitzendkrachten, maar ook ingehuurd

diensten zoals housekeeping, werknemers wasserij, die zelfstandig te werk gaan dienen te worden voorgelicht over de onderdelen van het bedrijfshulpverleningsplan.

8. Inventarisatie werkplekrisico's

Continue aandacht voor het signaleren, evalueren en afhandelen van onderwerpen voor arbeidsomstandigheden. Een en ander is mogelijk door het houden van periodieke 'Arborondes' en de periodieke update van deze RI&E.

9. Ongevallenregistratie

Ongevallen moeten geregistreerd worden. Naar aanleiding van een werknemersenquête was in de vorige RI&E geconstateerd dat volgens de parkmanager geen ongeval had plaatsgevonden, terwijl de werknemers aangaven dat er wel één of meer ongevallen zijn geweest, waarna er zelfs verzuim is geweest.

Uit bovenstaande blijkt dat het registreren van ongevallen van zeer groot belang is. Door periodieke analyse en het nemen van preventieve maatregelen kunnen ongevallen mede worden voorkomen.

Feitelijk geconstateerde en/of aangegeven risico's Duynparc De Heeren van 's-Gravensande

Onderwerp: **Beleid en organisatie voor arbeidsomstandigheden**

Situatiebeschrijving: Er is geen duidelijk beleid aanwezig met betrekking tot de arbeidsomstandigheden. Er zijn verschillende procedures aanwezig, maar niets is schriftelijk vastgelegd.

Risico: Onduidelijkheid over de arbeidsomstandigheden en boetes van de Arbeidsinspectie doordat niet voldoen wordt aan de Arbowet.

Advies: Een Arbobeleid opstellen waar alle procedures in beschreven staan.

Risicoklasse: Hoog

Onderwerp: **Preventief Medisch Onderzoek (PMO)**

Situatiebeschrijving: Niet alle medewerkers zijn op de hoogte van het feit dat zij recht hebben op een PMO. Het is één van de wettelijke verplichte onderdelen van het Arbobeleid.

Risico: Het niet op tijd signaleren van gezondheidsklachten en problemen van groepen werknemers of de individuele werknemer.

Advies: Medewerkers attenderen op het feit dat zij recht hebben op een onderzoek.

Risicoklasse: Laag

Onderwerp: **Communicatie**

Situatiebeschrijving: Op dit moment vindt geen gestructureerd werkoverleg plaats. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn niet of onduidelijk verdeeld onder de medewerkers.

Risico: Gevaarlijke situaties door onvoldoende overleg en instructies.

Advies:

- stimuleer een meer assertieve en professionele aanspreekcultuur;
- plan periodiek werkoverleg;
- helder vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Risicoklasse: Midden

Onderwerp: **Ongewenst gedrag**

Situatiebeschrijving: Iedere werknemer met een vast contract heeft een workshop agressie en geweld aangeboden gekregen. Dit is een eerste stap in de goede richting, maar hiermee wordt nog niet voldaan aan de Arbowet. Er moet ook een beleid gevoerd worden. Uit de enquête is ook gebleken dat receptiemedewerkers zich niet altijd veilig voelen. Als oplossing geven zij zelf het ophangen van een camera.

Risico: Te late signalering van ongewenst gedrag.

Advies: De werknemers moeten bekend gemaakt worden met de vertrouwenspersoon en er moet een camera opgehangen worden.

Risicoklasse: Laag

Onderwerp: **Structuur voor voorlichting en onderricht**

Situatiebeschrijving: De werknemers zijn niet op de hoogte gesteld van de risico's die zij tijdens het werk kunnen tegen komen.

Risico: Ongevallen van werknemers, omdat zij niet bekend zijn met de risico's.

Advies: De verschillende functiegroepen moeten inlichting en instructies krijgen over de werkzaamheden.

Risicoklasse: Midden

Onderwerp: **Ongevallenregistratie**

Situatiebeschrijving: Er vindt geen registratie van ongevallen plaats.

Risico: Niet voldoen aan de Arbowet

Advies: Registreren van ongevallen van zowel medewerkers als bezoekers.

Risicoklasse: Midden

Onderwerp: **Preventiemedewerker**

Situatiebeschrijving: Er is geen preventiemedewerker aanwezig, terwijl dit al verplicht is per 1 juni 2005.

Risico: Niet voldoen aan de Arbowet

Advies: De parkmanager aanstellen als preventiemedewerker

Risicoklasse: Midden

Onderwerp: **Inrichting, instelling en gebruik beeldschermwerkplekken**

Situatiebeschrijving: - Werkplek aan de receptiebalie voldoet niet aan de wettelijke verplichtingen. Het beeldscherm is niet op 50 cm afstand. Ook is de lichtinval niet prettig. Hierdoor kan men door de felle zon niet goed op het beeldscherm kijken.

- Printers en kopieerapparaat staan direct naast de werkplek.

Risico: Last van ogen en hoofdpijn.

Advies: - Computer moet beter geplaatst worden. Zonwering.

Risicoklasse: Midden

Onderwerp: **Fysische factoren**

Situatiebeschrijving: Het werkklimaat is niet prettig, vooral in de zomer is het te veel te warm. Ook is het magazijn veel te klein. Dit werkt niet prettig, men kan nergens bij.

Risico: Minder motivatie en lichamelijke klachten.

Advies: Er moet een airco aangeschaft worden. Ventilatoren heeft geen zin, omdat bij een buitentemperatuur van 20 C, het binnen al 26 C is.

	Het magazijn moet groter gemaakt worden. In het huidige pand is hier geen ruimte voor. Dit betekent dat een uitbouw noodzakelijk is. Hiervoor moet een plan geschreven worden.
Risicoklasse:	Hoog
Onderwerp:	HACCP
Situatiebeschrijving:	De koeling van het voedsel in de winkel is niet koud genoeg.
Risico:	Laag
Advies:	Vervangen van koeling
Risicoklasse:	Midden

Bijlage 9 Plan van Aanpak

Onderwerp	Maatregel	Prioriteit	Uitvoering door	Deadline
Arbobeleid	Opstellen van een centraal Arbobeleid	Hoog	Stagiaire	30 juni 2007
Voorlichting en onderricht	Opstellen van voorlichtingsbrochure	Hoog	Stagiaire	30 juni 2007
Communicatie	Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastleggen	Hoog	Directie	Eind maart 2007
Preventiemedewerker	Aanstellen preventiemedewerker	Hoog	Directie	30 juni 2007
Preventiemedewerker	Cursus preventiemedewerker	Hoog	Directie en P&O	September 2007
BHV	Bedrijfsnoodplan completeren en implementeren	Hoog	Preventiemedewerker	September 2007
EHBO	EHBO middelen completeren	Hoog	Preventiemedewerker	30 juni 2007
Arbobeleid	Introduceren Arbobeleid aan preventiemedewerker	Hoog	Directie	Juni 2007
Arbobeleid	Introduceren Arbobeleid aan werknemers: - bekend maken van mogelijkheden Preventief Medisch Onderzoek; - periodiek werkoverleg plannen waar Arbo in voor komt; - bekend maken van mogelijkheid tot vertrouwenspersoon; - werknemers informeren over de risico's van de werkzaamheden, BHV, nooduitgangen; - uitvoering van het registreren van ongevallen - klachtmeldingsprocedure invoeren.		Preventiemedewerker	Juli 2007
PMO		Laag		
Communicatie		Midden		
Ongewenst gedrag		Midden		
Voorlichting en onderricht		Laag		
Registratie ongevallen		Midden		
Klachten		Midden		
		Laag		

Werkplekinrichting	Aanschaf nieuwe bureaustoelen	Midden	Preventiemedewerker	Oktober 2007
Fysische factoren	Klimaatbeheersing verbeteren	Midden	Directie	September 2007
Arbeidsmiddelen	Keuren van machines	Midden	Preventiemedewerker	November 2007
Brandblusmiddelen	Aanschaffen blusmiddelen voor in de recreatieruimte, bedrijfsauto en schoonmaak/onderhoud gebouw	Midden	Preventiemedewerker	Juli 2007
Nooduitgang	In recreatieruimte moet boven de nooduitgang een aanduiding komen	Laag	Preventiemedewerker	November 2007

Jaarlijkse Plan van Aanpak

Het is de verantwoordelijkheid van de preventiemedewerker dat de volgende taken uitgevoerd worden. Uiteraard kan de preventiemedewerker bepaalde taken delegeren.

Onderwerp	Maatregel	Frequentie
Bedrijfsnoodplan	Het actueel houden van het bedrijfsnoodplan	Jaarlijks
EHBO	Controleren EHBO middelen in hoogseizoen	Wekelijks
EHBO	Controleren EHBO middelen in naseizoen	Maandelijks
EHBO	Controleren EHBO middelen op houdbaarheid	Jaarlijks
Brandblusmiddelen	Alle aanwezige brandblusmiddelen controleren	Jaarlijks
Ongevallenregistratie werknemers	Controleren van alle ongevallen op frequentie, zodat maatregelen getroffen kunnen worden	Jaarlijks
Machines en installaties	Keuring van apparaten	Jaarlijks
BHV	BHV cursus	Jaarlijks
Arbowet	Aanpassingen Arbowet onmiddellijk doorvoeren, zodat Arbobeleid actueel blijft.	Bij verandering
Werknemers	Bij vertrek of komst van werknemers gelijk verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden aanpassen, zodat beleid actueel blijft.	Bij verandering
Risico inventarisatie	Het inventariseren van de risico's met behulp van de checklist (checklist aanpassen op nieuwe wetgeving)	Jaarlijks
Arbobeleid	Het aanpassen en actueel houden van het Arbobeleid	Jaarlijks
Evaluatie + Planning volgend jaar	Evaluatie verslag schrijven en presenteren aan directie + Plan van Aanpak voor het nieuwe jaar presenteren aan directie	Jaarlijks
Arbocatalogus	Arbobeleid aanpassen aan Arbocatalogus	Zodra Arbocatalogus gereed is

Bijlage 10 Arbohandboek

Voor ieder park is een eigen Arbohandboek opgesteld. In dit rapport is het Arbohandboek van Vesting De Bronsbergen toegevoegd.

ARBOHANDBOEK

VESTING DE BRONSBERGEN

Intentieverklaring

De directie van Nederland Vakantie Beheer (NVB) onderschrijft hierbij het belang van goede arbeidsomstandigheden voor haar werknemers.

De directie van NVB wil middels deze intentieverklaring aangeven alles te zullen doen, wat redelijkerwijs mogelijk is, om zorg te dragen voor optimale arbeidsomstandigheden.

Onder optimale arbeidsomstandigheden wordt verstaan: arbeidsomstandigheden, waarbij eventuele risico's voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van werknemers van NVB en eventuele derden dusdanig beperkt worden dat deze aanvaardbaar en beheersbaar zijn. Daarnaast mogen werknemers van NVB bij de uitoefening van hun werkzaamheden geen hinder of schadelijke gevolgen ondervinden van deze werkzaamheden. Hetzelfde geldt uiteraard ook voor de gasten die onze parken bezoeken.

Om te komen tot optimale arbeidsomstandigheden is een positieve bijdrage van alle werknemers, en allen die indirect betrokken zijn bij de bedrijfsvoering van NVB, vereist. Optimale arbeidsomstandigheden kunnen pas bereikt worden als iedereen een betrokken houding aanneemt ten opzichte van de arbeidsomstandigheden op de vakantieparken.

Eén en ander betekent dat van een ieder werkzaam bij NVB een actieve rol wordt verwacht als het gaat om:

- het signaleren van risico's voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van werknemers en gasten;
- het houden van preventieve inspecties om de kans op ernstige incidenten, voortvloeiend uit de arbeidsomstandigheden, zo veel mogelijk te beperken;
- het uitvoeren van de procedures die opgesteld zijn om het arbeidsomstandighedenbeleid te professionaliseren;
- het houden aan de vastgelegde normen en richtlijnen, die o.a. opgenomen zijn in de opgestelde procedures, zodat enerzijds wordt voldaan aan de wettelijke voorschriften en anderzijds eventuele risico's voldoende worden beperkt.

Het voeren van een professioneel Arbobeleid houdt onder andere in dat een ieder werkzaam bij NVB de beschikking heeft over een aantal rechten ten aanzien van de arbeidsomstandigheden. Daarnaast vloeien uit het voeren van een professioneel Arbobeleid ook een aantal verplichtingen voort voor de werknemers van de vakantieparken. De directie wil hiermee aangeven dat iedereen in de organisatie zal worden aangesproken op de uitvoering van de aan hem opgedragen taken, ten aanzien van de arbeidsomstandigheden en de wijze van naleving van door de wet en intern gestelde regels.

De directie van NVB is zich er terdege van bewust dat het opzetten en uitvoeren van een professioneel arbeidsomstandighedenbeleid een behoorlijke omschakeling vergt in de organisatie. Vooral in de beginfase zullen er een hoop zaken, door de opgestelde procedures, op bepaalde personen afkomen. Echter vanwege het nut en de noodzaak van deze procedures zal er toch naar gestreefd moeten worden om ze binnen de gestelde termijnen uit te voeren.

De mate waarin bepaalde parken al voldoen aan de opgestelde procedures verschilt op dit moment nog van park tot park. Gezien het potentieel aan deskundigheid die aanwezig is op de parken, betreffende een goede invulling van het arbeidsomstandighedenbeleid, wordt daarom geadviseerd om tussen de parken onderling meer te gaan samenwerken betreffende

de uitvoering van de opgestelde procedures. Daarnaast kan men met vragen over de uitvoering van het Arbobeleid natuurlijk ook altijd terecht bij de directie van NVB.

Tenslotte wensen wij iedereen bij de professionalisering van het Arbobeleid en daarmee dus ook de professionalisering van de bedrijfsvoering van NVB, veel arbeidsvreugde en succes toe.

De directie.

Datum:.....

Handtekening:

.....

Inleiding

Volgens de Arbowet moet iedere werkgever beleid voeren dat gericht is op het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. Daarnaast zijn er nog een aantal motieven om Arbobeleid te voeren, te weten:

- een verbeterde motivatie van werknemers;
- een beter imago bij overheid en omgeving;
- efficiëntere productie;
- minder verloop personeel;
- minder ziekteverzuim en minder werknemers in de WAO.

Alvorens deze motieven bereikt kunnen worden en voldaan wordt aan de wettelijke verplichtingen dient iedere werknemer van NVB een gestructureerde bijdrage te leveren. Daarom is een centraal beleid opgezet voor alle vakantieparken van NVB. In dit beleid dienen de parken te voldoen aan de opgestelde procedures. De procedures die geschreven zijn, zijn afgeleid van de Arbowet. Om de Arbowet te kunnen begrijpen volgt eerst een beschrijving van het begrip "Arbo". Het woord Arbo is slechts een afkorting van het woord arbeidsomstandigheden; de omstandigheden waarin arbeid/werk wordt verricht. Werken in goede arbeidsomstandigheden betekent dat de werkomgeving en werkmethoden veilig en gezond zijn en voldoende rekening wordt gehouden met het welzijn van de werknemers. Arbeidsomstandigheden is dan ook niets anders dan de verzamelnaam voor veiligheid, gezondheid en welzijn op het werk.

Door te voldoen aan de eisen in dit beleid zal voldaan worden aan de wetgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden en zullen tevens eventueel aanwezige risico's voor de gezondheid, de veiligheid en het welzijn van werknemers en derden aanzienlijk beperkt worden. Dit alles vereist een consequente, structurele en verplichte bijdrage van alle werknemers van de vakantieparken volgens de opgestelde procedures.

Om het Arbobeleid te concretiseren en controleerbaar te maken zijn doelstellingen vastgesteld die met het Arbobeleid behaald moeten worden. Het Arbobeleid heeft de volgende doelstellingen:

- het verbeteren van de arbeidsomstandigheden door duidelijkheid te scheppen;
- de betrokkenheid en het bewustzijn van de werknemers met betrekking tot de arbeidsomstandigheden vergroten;
- de werknemers aansporen om het Arbobeleid te integreren in hun handelen;
- de toegankelijkheid ten aanzien van de arbeidsomstandigheden vergroten;
- een planmatige beheersing van de arbeidsomstandighedenactiviteiten;
- aandacht vergroten voor de arbeidsomstandigheden binnen alle overlegvormen;
- terugdringen en voorkomen van gezondheidsschade, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid.

Hoofdstuk 1 Algemene bedrijfsgegevens

Functie	Naam	Telefoonnummer
Regiodirecteur NVB	Johan Evelein	06-45522058
Parkmanager/ beheerder	Marcel Harings	06-45522059 of 0575-468070
Preventiemedewerker	Marcel Harings	06-45522059 of 0575-468070
Eigenaar gebouw	Dhr. A. Visch	06-53315596
Alarmnummer	Ambulance	112
Lokale Politie	Politie	0900-8844

Hoofdstuk 2 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Om de werkzaamheden goed te laten verlopen heeft NVB gezorgd voor een goede verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen de bij NVB werkzame personen. Hierbij is rekening gehouden met de bekwaamheden van de werknemers. Hieronder volgt een indeling van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden per functiegroep; directie, preventiemedewerker en werknemer.

Directie

Taken:

- volgens de Arbowet een zo goed mogelijk Arbobeleid voeren met inachtneming van de doelvoorschriften, de algemene principes en de aspecten van de Arbowet. Voor een zodanige inrichting te zorgen dat aan de eisen voor veiligheid, gezondheid en welzijn wordt voldaan;
- er voor zorgen dat een Arbobeleid van de grond komt op de wijze zoals ook de rest van het ondernemingsbeleid tot stand komt;
- concrete beleidsdoelstellingen t.a.v. Arbo in een intentieverklaring formuleren;
- overleg voeren met de leidinggevenden die het Arbobeleid uitvoeren en ondersteunen;
- het bewaken van de uitvoering van de doelstellingen van het Arbobeleid;
- jaarlijks een budget beschikbaar stellen voor het uitvoeren van het Arbobeleid;
- het Arbobeleid regelmatig toetsen en indien nodig aanpassen.

Bevoegdheden:

- om bij een veelheid aan taken, deze taken te delegeren. Bij het delegeren is het belangrijk dat de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken goed zijn omschreven. Daarnaast is het belangrijk dat gedelegeerde taken aan verschillende werknemers of functies niet overlappen;
- het ter beschikking stellen van benodigde middelen, tijd en faciliteiten;
- het treffen van maatregelen.

Verantwoordelijkheden:

- handhaven van de Arbowet;
- het ondernemingsbeleid richten op de optimalisering van de arbeidsomstandigheden;
- zorg dragen voor een veilige en gezonde werkomgeving en het welzijn bevorderen;
- het onderkennen van de zorgplicht ten aanzien van de veiligheid in de onderneming;
- de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de goede arbeidsomstandigheden dragen;
- toezicht houden op het naleven van het Arbobeleid en arbeidsomstandigheden.

Preventiemedewerker

Taken:

- voorstellen doen aan de directie voor het eventueel bijstellen van het Arbobeleid;
- het melden van bedrijfsongevallen en het zorgdragen voor de rapportage van bedrijfsongevallen t.b.v. het ongevallenregister;
- het instrueren en ondersteunen van (nieuwe) werknemers op het functioneren op Arbo-gebied;
- het organiseren en/of geven van voorlichting en onderricht en het verstrekken van informatie;
- het houden van werkoverleg met al hun directe werknemers en binnen het werkoverleg het regelmatig aan de orde brengen van veiligheid, gezondheid en welzijn;
- een voorbeeldfunctie vervullen.

Bevoegdheden:

- voorstellen doen aan de directie voor het bijstellen van het beleid;
- delegeren van taken aan de werknemers.

Verantwoordelijkheden:

- het uitoefenen van toezicht op de naleving van voorschriften en regels in de dagelijkse praktijk om zo de veiligheid, gezondheid en welzijn binnen de organisatie te bevorderen;
- toezicht houden op de ontwikkeling, invoering en handhaving van de vereiste en goedgekeurde werkmethoden;
- het zich voortdurend op de hoogte stellen van de omstandigheden, waaronder binnen de organisatie arbeid wordt verricht;
- toezicht houden op het naleven van de Arbowetgeving – en beleid, die een goede uitvoering van de taken en middelen mogelijk moet maken;
- het vervullen van een belangrijke rol in het nader invullen, uitvoeren en evalueren van het Arbobeleid;
- de operationeel eindverantwoordelijke voor het Arbobeleid binnen de organisatie dragen;
- voor de werknemers het eerste aanspreekpunt zijn inzake veiligheid, arbeidsomstandigheden en milieuzorg;
- het ondersteunen van hun werknemers op het functioneren op Arbo-gebied;
- aandacht besteden aan het ziekteverzuim en het onderhouden van contact met zieke werknemers en het zoeken naar oplossingen om terugkeer te bevorderen;
- het scheppen van voldoende mogelijkheden binnen de organisatie voor een goede uitvoering van het Arbobeleid.

Werknemer

Taken:

- in verband met de arbeid de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht nemen en naar vermogen zorgdragen voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van andere personen.

Bevoegdheden:

- medezeggenschap over het Arbobeleid via leidinggevende.

Verantwoordelijkheden:

- eigen verantwoordelijkheid nemen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden, dus voor eigen handelen, gezondheid en veiligheid en die van de directe werkomgeving;
- toezien op het feit dat de werkzaamheden binnen de kaders van de Arbowet worden uitgevoerd;
- de noodzakelijke ter beschikking gestelde arbeidsmiddelen op de juiste manier gebruiken, opbergen en onderhouden;
- de aangebrachte beveiligingen intact houden en goed gebruiken;
- gevaren voor veiligheid en gezondheid voor zichzelf en anderen zoveel mogelijk vermijden;
- onveilige situaties doorgeven aan de preventiemedewerker;
- meewerken aan georganiseerde voorlichting en instructie;
- waar nodig medewerking verlenen aan de Arbo-dienst.

Hoofdstuk 3 Deskundige ondersteuning

Om een Arbobeleid te realiseren dat voldoet aan de relevante wetgeving heeft NVB deskundigen ingeschakeld.

Preventiemedewerker

Sinds 1 juli 2005 is in artikel 13 van de Arbowet opgenomen dat een organisatie met personeel verplicht is om een preventiemedewerker aan te stellen.

Een preventiemedewerker is een eigen werknemer die de werkgever helpt bij de dagelijkse veiligheid en gezondheid en arbeidsomstandigheden binnen een bedrijf. De preventiemedewerker houdt zich bezig met de veiligheid en gezondheid op de werkvloer. Hij of zij moet dus kennis hebben van de Arbo risico's binnen het bedrijf. Een preventiemedewerker heeft de volgende taken:

- instructies en voorlichting geven aan de werknemers over de werkzaamheden en de risico's die samenhangen met het uitvoeren van de risico's (bijvoorbeeld hoe om te gaan met gevaarlijke stoffen, werken met beeldschermwerk etc.);
- het bewaken van het juiste gebruik van beschermingsmiddelen;
- de RI&E van het bedrijf en het bijbehoren Plan van Aanpak vormen de basis voor wat de preventiemedewerker moet weten.

De preventiemedewerker van Vesting De Bronsbergen is Marcel Harings, hij is tevens de parkmanager.

Arbodienst

In aanvulling op artikel 13 moet NVB zich laten bijstaan door een gecertificeerde Arbodienst. NVB heeft via HVP contact met de Arbodienst Maetis. De volgende taken worden door Maetis vervuld:

- uitvoering van de RI&E Resort Arcen en beoordelen en adviseren over Plan van Aanpak;
- het verlenen van bijstand bij de ziekteverzuimbegeleiding. Jaarlijks het ziekteverzuim controleren en beoordelen;
- mogelijkheid tot het uitvoeren van een arbeidskundig onderzoek, wanneer een werknemer dit noodzakelijk acht;
- een vertrouwenspersoon wordt aangesteld wanneer een werknemer van NVB behoefte heeft aan een vertrouwenspersoon.

CAO Recreatie

Naast de Arbowet heeft NVB ook te maken met de CAO Recreatie waar zij bij aangesloten zijn. De eisen en wetten die de CAO stelt zijn te lezen in het boekje "CAO Recreatie".

Gemeentelijke bepalingen

NVB heeft ook te maken met de gemeente, zoals brandweer en ambtenaren, die bepalingen hanteren in relatie tot de Arbowet. Hierbij moet gedacht worden aan de legionella beheersing, milieuvergunningen, aan-/afvoer en opslag gevaarlijke stoffen.

Hoofdstuk 4 Communicatie

Van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de organisatie is communicatie. Dit geldt voor communicatie in het algemeen, maar zeer zeker ook voor communicatie over arbeidsomstandigheden. Op deze manier kunnen knelpunten aan het licht komen of worden voorkomen. Door middel van overleg kan naar oplossingen worden gezocht.

Binnen NVB vinden verschillende overlegvormen plaats om de communicatie zo goed mogelijk te laten verlopen en op tijd problemen, klachten en/of ideeën te kunnen signaleren:

Naam overleg	Deelnemers	Frequentie	Onderwerp
Directie overleg	Regiodirectie en NVG aandeelhouders	1 keer per maand	Algemene, financiële en organisatorische zaken
Directie overleg	Regiodirectie	2 keer per maand	Algemene, financiële en organisatorische zaken
Brandweer	Brandweer, preventiemedewerker	Indien noodzakelijk	Controle gebouw, bedrijfsnoodplan, blusvoorzieningen
Ziekteverzuim overleg	Arbo-dienst en werknemer P&O	1 keer per jaar	Ziekteverzuim cijfers
Parkoverleg	Parkmanager en werknemers	Minstens 1 keer per 3 maanden	Algemene en organisatorische zaken (dus ook over de Arbo)
Functioneringsgesprekken	Parkmanager en werknemer	1 keer per jaar	Functioneren werknemer
Controle ronde parken (door gecommuniceerd naar vereniging van eigenaren)	Preventiemedewerker	1 keer per week	Controle op gebreken, vernielingen etc.

Voor een goed verloop van het werkoverleg dienen de volgende aspecten in het oog gehouden te worden:

- de uren van werkoverleg moeten als gewerkte tijd gezien worden;
- deelneming aan werkoverleg is verplicht;
- werkoverleg dient een tweerichtingsverkeer te zijn. Zaken die de afdeling aangaan, dienen uitvoerig door de afdelingswerknemers met elkaar besproken te worden;
- werkoverleg dient plaats te vinden aan de hand van een agenda;
- van het werkoverleg moet een bondig verslag/actielijst gemaakt worden. Op deze manier kan men later nog op zaken terugkomen en krijgen afwezigen de mogelijkheid om alsnog geïnformeerd te worden;
- indien vanuit het werkoverleg opmerkingen gemaakt worden die ergens in de organisatie tot actie of reactie moet leiden, dan dient men over de voortgang daarvan op de hoogte gehouden te worden.

Voor aanvang van het werkoverleg dient bepaald te worden wie de notulen bijhoudt en wie het verslag zal uitwerken. Indien het uitgewerkt is dient het opgenomen te worden in een logboek.

Hoofdstuk 5 Voorlichting & onderricht

Voorlichting & onderricht heeft o.a. tot doel de werknemer op de hoogte te brengen van de risico's die verbonden zijn aan het werken op de vakantieparken, de maatregelen die genomen zijn en de maatregelen die de werknemer zelf kan en moet nemen om deze gevaren zoveel mogelijk te vermijden. Mocht desondanks toch een ongeval plaatsvinden, dan dient de werknemer te weten wat hij moet doen om de schadelijke gevolgen voor zichzelf en anderen zoveel mogelijk te beperken.

Een werknemer van NVD dient doeltreffend voorgelicht te zijn over de aard van zijn werkzaamheden en de daaraan verbonden gevaren. Daarnaast moet de werknemer voorgelicht worden over de maatregelen die erop gericht zijn deze gevaren zo veel mogelijk te voorkomen of te beperken. Het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en de op machines of werktuigen aangebrachte beveiligingen verdienen hierbij extra aandacht. Dit geldt evenzeer voor jeugdigen en stagiaires, indien deze werkzaam zijn voor één van de vakantieparken.

Goede voorlichting kan pas gegeven worden, wanneer van iedere functie en iedere locatie bekend is welke risico's daaraan verbonden zijn voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de werknemers (en van derden). Per park is een inventarisatie gemaakt, om alle mogelijke risico's te constateren.

Aan de hand van de inventarisatie zijn voorlichtingsbrochures opgezet. Deze brochures zijn in de bijlage opgenomen. De preventiemedewerker is verantwoordelijk voor het toelichten van de voorlichtingen en instructies.

Voorlichting & onderricht dient gegeven te worden in de volgende situaties:

- nieuwe werknemers moeten vooraf ingelicht worden over de risico's die verbonden zijn aan de werkzaamheden;
- wanneer veranderingen optreden in werkwijzen, regels en procedures binnen de organisatie of de functie;
- wanneer tijdens inspecties blijkt dat bepaalde regels en voorschriften minder goed worden nageleefd;
- wanneer uit ongevalonderzoek of de analyse van verzuimcijfers blijkt dat aanvullende of hernieuwde voorlichting en onderricht noodzakelijk is.

Nadat voorlichting en onderricht gegeven is, zal moeten blijken of de werknemers één en ander begrepen hebben en zich conform de regels gedragen. De preventiemedewerker dient daarom net zo lang toezicht te houden bij risicovolle werkzaamheden totdat deze ervan overtuigd is dat de werknemers de voorlichting en het onderricht goed begrepen hebben en zich daarnaar ook zullen gedragen. Dit betekent dat de preventiemedewerker vooral nieuwe werknemers enige tijd kritisch zal moeten volgen. Dit geldt helemaal voor jeugdigen en stagiaires. Over het algemeen hebben deze meer aandacht nodig dan volwassenen.

Hoofdstuk 6 Psychosociale arbeidsbelasting

Op de parken van NVB kan 'ongewenst gedrag' plaatsvinden:

- een groep jongeren die om 1 uur 's nachts luid feestend over het terrein lopen;
- een rood aangelopen man die heel erg ontevreden is over de kwaliteit van het restaurant;
- of burens die ruzie met elkaar krijgen.

Dit zijn drie willekeurige voorbeelden uit de praktijk die vaak leiden tot ongewenst gedrag.

Agressie is een maatschappelijk verschijnsel dat overal kan plaatsvinden. De gevolgen hiervan kunnen zijn:

- beschadiging van het imago van de organisatie, waardoor gasten wegblijven;
- negatief effect op de werknemers. Werknemers kunnen er gespannen van raken, verliezen het plezier in het werk en kunnen psychische klachten krijgen of ziek worden.

Daarom is het erg belangrijk dat ongewenst gedrag en agressie worden tegengegaan en voorkomen worden. NVB voert een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Psychosociale arbeidsbelasting zijn alle oorzakelijke factoren in de arbeidssituatie die langs psychologische en/of sociale weg een impact hebben op de werknemers. Werkdruk, agressie, geweld, seksuele intimidatie, enkele voorbeelden die van invloed kunnen zijn voor de werknemer. In bijlage 7 is dit beleid terug te vinden.

Hoofdstuk 7 RI&E en het Plan van Aanpak

Bij het voeren van het Arbobeleid is elk bedrijf met personeel sinds 1 januari 1994 verplicht om te onderzoeken of het werk gevaar kan opleveren of schade kan veroorzaken aan de gezondheid van de werknemers. De werkgever moet in een zogenaamde Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) schriftelijk vastleggen welke risico's de arbeid voor de werknemer met zich meebrengt. De RI&E is een instrument voor het in kaart brengen van risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn in de organisatie en de kans dat een bepaald risico optreedt met schadelijk effect op veiligheid, gezondheid of welzijn. Verder wordt de RI&E gebruikt voor een meer structurele aanpak van de arbeidsomstandigheden. Uit de RI&E moet blijken of er voldoende voorzorgsmaatregelen zijn genomen om de ziekte en ongevallen zoveel mogelijk te voorkomen.

In 2005 heeft Maetis een RI&E uitgevoerd op de twee grootste NVG parken, Resort Arcen en Recreatiepark Hunzedal. Met behulp van deze twee RI&E's zijn de risico's op de kleinere parken door NVB zelf geïnventariseerd. De risico's die hieruit voort zijn gekomen zijn opgenomen in een Plan van Aanpak (zie bijlage voor het Plan van Aanpak voor jullie park). Wanneer arbeidsomstandigheden in de organisatie veranderen, bijvoorbeeld bij een nieuwe productielijn of een ingrijpende verbouwing, moet de RI&E ook aangepast worden. De RI&E moet altijd actueel zijn. Dit betekent ook dat bij wijzigingen in de Arbowet actie ondernomen moet worden. De preventiemedewerker is verantwoordelijk voor een altijd actuele RI&E. Jaarlijks zal via de branche RI&E alle risico's geïnventariseerd worden. De branche RI&E is te vinden op www.keep-it-cool.nl.

Per 1 januari 2007 heeft een nieuwe Arbowet zijn intrede gedaan. In de voorgaande Arbowet werd reeds een belangrijke verantwoordelijkheid bij werkgevers en werknemers neergelegd, als het ging om het invullen van het Arbobeleid binnen de organisatie. In de nieuwe wet gaat die verantwoordelijkheid nog verder. Het is de bedoeling dat werkgevers en werknemers de algemene normen die in de wet en het besluit genoemd worden, concreet gaan uitwerken voor de eigen sector, in een zogenaamde Arbocatalogus. Hierin staan de verschillende methoden en oplossingen beschreven die werkgevers en werknemers samen hebben gerealiseerd om te voldoen aan de doelvoorschriften die de overheid stelt. Bijvoorbeeld: beschrijvingen van technieken en methoden, goede praktijken, normen en praktische handleidingen. De verantwoordelijkheid voor de Arbocatalogus ligt volledig bij de werkgevers en werknemers. In feite nemen zij het opstellen van beleidsregels van de overheid over. De overheid heeft wel doelvoorschriften vastgesteld. De doelvoorschriften is het niveau van bescherming dat bedrijven moeten bieden aan de werknemers, zodat zij veilig en gezond kunnen werken. Deze doelvoorschriften worden zoveel mogelijk concreet beschreven in de Arbowet, het Arbo-besluit en de Arbo-regeling. Zodra werkgevers en werknemers een positief getoetste Arbocatalogus hebben opgesteld voor een sector, worden de beleidsregels voor die sector ingetrokken. Zodra de Arbocatalogus opgesteld is voor de Recreatiebranche moet NVB deze Arbocatalogus gaan invoeren.

Wanneer de werkgever arbeid laat verrichten door een werknemer die hem ter beschikking wordt gesteld, moet voor aanvang van de werkzaamheden de beschrijving uit de RI&E van de gevaren en risicobeperkende maatregelen en van de risico's voor de werknemer op de in te nemen arbeidsplaats gemeld worden.

Hoofdstuk 8 Ziekteverzuimbeleid

De wil van NVB tot het verbeteren van de arbeidsomstandigheden op de parken en daarnaast de verschillende voorgeschreven wetten die o.a. gericht zijn op het verbeteren van de arbeidsomstandigheden in het algemeen, maken dat er een beleid gevoerd dient te worden welke gericht is op het voorkomen en het verminderen van het ziekteverzuim.

Wanneer een werknemer van NVB wegens ziekte of andere redenen niet in staat is om te werken dient deze persoon zich ziek te melden. P&O van HVP geeft de ziekmelding door aan Maetis.

De leidinggevende begeleidt, reïntegreert en controleert met de bedoeling om vermijdbaar verzuim daadwerkelijk te voorkomen en de werkhervatting te stimuleren. Ziektegevallen dienen door de leidinggevende, zonodig met ondersteuning van de afdeling P&O en de bedrijfsarts, zelf te worden opgevangen.

De leidinggevende:

- ontvangt de ziekmelding van de werknemer;
- vraagt naar de ernst van de aandoening en mogelijk prognose van herstel;
- geeft dit direct door aan de afdeling P&O;
- maakt met de werknemer afspraken voor het volgende contact (telefonisch of bezoek);
- signaleert eventueel werkproblemen;
- houdt de werknemer op de hoogte tijdens diens afwezigheid;
- helpt de werknemer bij hervattingproblemen;
- schakelt zonodig en tijdig de manager P&O in;
- is mede verantwoordelijk voor het reïntegratieplan. De Arbo-dienst stelt dit plan op in overleg met de manager P&O en de leidinggevende.

Preventief Medisch Onderzoek (PMO)

PMO staat voor Preventief Medisch Onderzoek, voorheen bekend onder de naam PAGO. Het doel van het onderzoek is vroegtijdig opsporen van gezondheidsrisico's in het werk, zodat de risico's voorkomen of zoveel mogelijk beperkt kunnen worden. Met een PMO worden werknemers meer bewust van de invloed die werk en gezondheid op elkaar hebben en krijgen adviezen om verantwoord om te gaan met eventuele gezondheidsklachten en risico's in het werk. Voor de uitvoering van een PMO kan contact opgenomen worden met P&O van HVP.

Hoofdstuk 9 Registratie arbeidsongevallen

Arbeidsongevallen die leiden tot de dood, een blijvend letsel of een ziekenhuisopname moeten direct gemeld worden aan de manager P&O van HVP. Zij zal dit direct melden bij de arbeidsinspectie en Maetis.

Ieder park is verplicht om een lijst bij te houden van de gemelde arbeidsongevallen en van arbeidsongevallen welke hebben geleid tot een verzuim van meer dan drie werkdagen. Dit gebeurt op een registratieformulier die in de bijlage is toegevoegd. Daarnaast is ook ieder park verplicht om verrichte BHV aan bezoekers te registreren. De reden hiervoor is om niet aansprakelijk gesteld te kunnen worden door een bezoeker, omdat aangetoond kan worden dat NVB op een juiste manier BHV heeft verricht. Er is een apart formulier voor werknemers en voor bezoekers, deze is in de bijlage te vinden.

De preventiemedewerker evalueert jaarlijks alle ongevallen die plaats gevonden hebben. Na evaluatie moeten maatregelen getroffen worden, zodat bepaalde ongevallen niet meer plaats kunnen vinden.

Hoofdstuk 10 Bedrijfshulpverlening

NVB heeft alle werknemers met een vast contract voor bepaalde of onbepaalde tijd verplicht gesteld om een BHV diploma te halen. Zij krijgen ieder jaar een herhalingscursus, zodat zij blijven beschikken over de vereiste kennis voor een gewaarborgde hulpverlening.

Bedrijfshulpverlening houdt in elk geval in:

- het verlenen van eerste hulp bij ongevallen;
- het beperken en het bestrijden van brand en het beperken van de gevolgen van ongevallen;
- het in noodsituaties alarmeren en evacueren van alle werknemers en andere personen in het bedrijf of de inrichting.

De bedrijfshulpverleners beschikken over een zodanige opleiding en uitrusting, zijn zodanig in aantal en zodanig georganiseerd dat zij de genoemde taken naar behoren kunnen vervullen.

Na iedere calamiteit waarbij bedrijfshulpverleners zijn ingeschakeld dient achteraf, in het bijzijn van de betrokken hulpverleners, de parkmanager en de preventiemedewerker, geëvalueerd te worden in hoeverre men goed en adequaat gehandeld heeft. Eventueel dienen maatregelen genomen te worden ter verbetering van de hulpverlening. Afhankelijk van het incident dient dit ook met betrokken werknemers gedaan te worden die geen bedrijfshulpverlener zijn.

Om de taken van de BHV naar behoren te kunnen vervullen hebben zij EHBO middelen nodig. Het is belangrijk dat altijd voldoende middelen aanwezig zijn. Om te voorkomen dat tijdens een calamiteit de EHBO middelen niet voldoende zijn is het noodzakelijk dat de preventiemedewerker zelf of iemand verantwoordelijk stelt voor het compleet houden van de EHBO middelen. Naast het compleet houden moet ook jaarlijks gecontroleerd worden of de EHBO middelen niet de houdbaarheidsdata hebben overschreden. Het is de verantwoording van de preventiemedewerker om deze taak uit te voeren of te laten uitvoeren.

Hoofdstuk 11 Legionella

Alle parken moeten voldoen aan de provinciale eisen die gesteld worden met betrekking tot de legionella beheersing. Op alle parken is een legionella beheersplan aanwezig, waar meer informatie in te vinden is.

De preventiemedewerker is verantwoordelijk voor het naleven van deze regels.

Hoofdstuk 12 Dienstrooster, Arbeidstijd en Rusttijd

Dienstrooster

De werknemer is werkzaam volgens een dienstrooster. Het dienstrooster wordt door de werkgever, na overleg met de werknemer, vastgesteld met inachtneming van de volgende regels ten aanzien van de arbeidstijd:

- de werknemer ontvangt uiterlijk twee weken van tevoren het rooster. Als dit, gezien de aard van het werk of de aard van de arbeidsovereenkomst onmogelijk is, dan ontvangt de werknemer vier weken tevoren een opgave van de vrije dagen en minimaal vier dagen tevoren het dienstrooster;
- de parttimer/flextimer heeft het recht tot uiterlijk drie weken voorafgaand aan de roosterweek van werken aan te geven op welke dagen of roostertijden hij niet beschikbaar is, tenzij er vaste (rooster)afspraken zijn. Eén en ander laat onverlet de overeengekomen arbeidstijd. De werkgever en de werknemer zijn verplicht met de overeengekomen arbeidstijd rekening te houden;
- de flextimer zal voor minimaal vier aaneengesloten uren worden ingeroosterd, tenzij met de werknemer in de individuele arbeidsovereenkomst anders is overeengekomen.

Arbeidstijd

De normale arbeidstijd bedraagt per vier weken gemiddeld 38 uur per week. NVB heeft een seizoensmatig karakter, daarom kunnen zij afwijken van de normale arbeidstijd. NVB dient een administratie plus- en minuren bij te houden. In de CAO Recreatie is in artikel 11 na te lezen hoe de urenadministratie dient plaats te vinden.

De arbeidstijd voor leerlingen bedraagt 38 uur waarin altijd zes uren zijn begrepen waarin de leerling onderwijs volgt. De arbeidstijd voor leerlingen bedraagt minimaal 26 uur per week, inclusief de zes uren waarin de leerling onderwijs volgt. De leerling is verplicht om in schoolvakanties arbeid te verrichten.

Arbeidstijd en rusttijd

Arbeidstijden zijn de tijden waarin de werknemer voor NVB arbeid verricht. In de arbeidstijdenwet wordt er een verschil gemaakt tussen rusttijden en pauzes.

Rusttijden zijn de perioden waarin de werknemer geen arbeid verricht. De rusttijd is gelegen tussen twee diensten. Voor de rusttijd geldt een minimum aantal uren. Volgens de CAO Recreatie moet deze minimaal 11 uur bedragen.

Een pauze vindt plaats tijdens de dienstdienst. Volgens de arbeidstijdenwet dient er na een dienst langer dan 5,5 uur een pauze te zijn van 30 minuten. (bv. lunchpauze). Tijdens een dienst korter dan 5,5 uur bestaat er volgens de arbeidstijdenwet geen wettelijk voorgeschreven pauze. Volgens de CAO Recreatie worden pauzes van 15 minuten of langer, niet tot de arbeidstijd gerekend. Werknemers jonger dan 18 jaar zijn verplicht om na maximaal vier en half uur werken een pauze van een half uur te houden.

Hoofdstuk 13 Arbeidsmiddelen

Arbeidsmiddelen

Een CE-markering treft men aan op machines en producten. Deze markering betekent dat de machine of het product voldoet aan de technische eisen die voor die machine of dat product in een bepaalde richtlijn is opgesteld. Deze eisen garanderen de veiligheid, zolang de gebruiker zich houdt aan de voorschriften. Alle producten die daaraan voldoen mogen binnen de Europese Unie verhandeld worden. De fabrikant geeft dat aan door het CE-merk.

Alle machines en producten welke in het bezit zijn van Vesting De Bronsbergen en welke toegepast worden voor de bedrijfsvoering op de parken dienen, indien daar richtlijnen voor zijn opgesteld, te zijn voorzien van een CE-markering, dan wel een ander gelijksoortig keurmerk. NVB beschikt over een keuringsmachine, zodat alle arbeidsmiddelen die in gebruik zijn periodiek gekeurd kunnen worden. Daarnaast worden alle aardlekschakelaars periodiek gekeurd met een aardlektester.

Inkoop arbeidsmiddelen

Inkoop betreft alle (arbeids)middelen welke voor de bedrijfsvoering aangekocht dienen te worden. Onder (arbeids)middelen wordt verstaan alle producten, machines, apparaten, gereedschappen en installaties die een werknemer bij de arbeid gebruikt, of in het geval van NVB, die een gast tijdens zijn verblijf op een park ter beschikking worden gesteld.

Een ieder verantwoordelijk voor de inkoop van (arbeids)middelen voor de vakantieparken dient maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de (arbeids)middelen die hij aan zijn werknemers of gasten ter beschikking stelt, geschikt zijn voor de door hen te verrichten arbeid of verblijf zodat enerzijds de werknemers zo veilig mogelijk hun arbeid verrichten en anderzijds gevaarlijke situaties voor gasten (derden) vermeden worden.

Deze maatregelen houden o.a. in dat:

- van aankopen vooraf geëvalueerd wordt of ze voldoen aan eventuele wettelijke eisen met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
- van aankopen vooraf een inventarisatie van de gevaren met betrekking tot de gezondheid, veiligheid en welzijn van werknemers en gasten gemaakt is;
- de aankoop van (arbeids)middelen geen nadelige consequenties mogen hebben op de gezondheid, veiligheid en welzijn van de werknemers en gasten;
- voor aankopen meerdere offertes aangevraagd worden die ook beoordeeld worden op veiligheids- en gezondheidsaspecten;
- voordat tot aankopen worden overgegaan dient eerst uitvoerig eventuele onderhoudscontracten met de fabrikant of leverancier besproken te worden (indien van toepassing);
- leveranciers of fabrikanten gevraagd wordt om instructies over veilig en gezond gebruik van het aan te kopen (arbeids)middel te verzorgen.

Hoofdstuk 14 Bijzondere groepen

Werknemers jonger dan 18 jaar, zwangere, ouderen, stagiaires, vakantiekrachten en derden hebben extra aandacht nodig. Hieronder wordt per functiegroep uitgelegd waarom en welke extra aandacht zij nodig hebben.

Werknemers jonger dan 18 jaar

Werknemers jonger dan 18 jaar hebben weinig werkervaring en hun lichaam is nog niet helemaal volgroeid. Zij moeten daarom duidelijke voorlichting krijgen en zij hebben ook andere arbeidstijden. Deze arbeidstijden moeten goed opgevolgd worden, ook al zegt de werknemer dat hij of zij langer wil werken. Dit is wettelijk verboden!

Zwangere

Zwangerschappen moeten zo spoedig mogelijk gemeld worden, zodat tijdig werkzaamheden aangepast kunnen worden. Dit gebeurt in overleg met de leidinggevende en de zwangere werknemer.

Stagiaires en vakantiekrachten

Stagiaires en vakantiekrachten zijn gedurende een korte tijd aanwezig in de organisatie. Toch is het van belang dat zij weten met welke risico's zij te maken kunnen krijgen tijdens de werkzaamheden. Voor aanvang van de stage en/of werkzaamheden is de preventiemedewerker verantwoordelijk gesteld om deze groep in te lichten over de eventuele risico's.

Derden

Om gevaar voor derden zoals leveranciers te voorkomen worden zij op de hoogte gesteld van eventuele risico's die voor hun van belang zijn. Om het gevaar voor de klanten/bezoekers te voorkomen zijn de werknemers van receptie/recreatie/technische dienst/ zwembad zo ingelicht en getraind, zodat zij bij een calamiteit in staat zijn om de klanten/bezoekers in veiligheid te brengen.

Bijlagen

Bijlage 1 RI&E

Voor de RI&E van Vesting De Bronsbergen zie bijlage 8 van het adviesrapport.

Bijlage 2 Plan van Aanpak

Voor het Plan van Aanpak zie bijlage 9 van het adviesrapport.

Bijlage 3 Checklist bedrijfsnoodplan⁴⁸

Hieronder volgen de meest belangrijke punten waaraan aandacht geschonken moet worden in een bedrijfsnoodplan. Deze punten kunnen als checklist gebruikt worden bij het controleren van het bedrijfsnoodplan.

- Zijn de risico's in het bedrijf geïnventariseerd?
- Is de brandweer geraadpleegd bij het plaatsen van blusmiddelen?
- Worden de blusmiddelen regelmatig onderhouden en vervangen?
- Is het personeel voldoende op de hoogte van het volgende:
 - Wat te doen bij calamiteiten zoals het afsluiten van gas/elektra, afsluiten ramen en deuren, enz.
 - Bij wie calamiteiten gemeld moeten worden?
 - Bij wie ze zich moeten melden om het pand te verlaten?
 - Waar te verzamelen buiten het gebouw?
 - Wie de bedrijfshulpverleners zijn?
- Is er een automatisch meldingssysteem aanwezig? Zo ja, wordt deze tenminste 2x per jaar gecontroleerd?
- Is bij moeilijk bereikbaar personeel een aangepast waarschuwingssysteem aanwezig?
- Is er een taakverdeling voor:
 - Wie de ontruiming coördineert?
 - Wie de bluswerkzaamheden coördineert?
 - Wie de hulpverlening coördineert?
 - Wie er voor de melding brandweer/ambulance zorgt?
 - Wie er toezicht houdt op het vrijhouden van vluchtroutes en uitgangen?
 - Wie toezicht houdt op de controle van blusmiddelen?
- Voldoen de vluchtwegen aan de volgende eisen:
 - zijn vluchtwegen, deuren, trappen en ladders duidelijk gemarkeerd?
 - Zijn vluchtladders voorzien van een veiligheidskooi?
 - Is noodverlichting bij de vluchtwegen en deuren aangebracht?
- Zijn vluchtwegen, trappen en ladders voorzien van antislipmateriaal?
- Worden vluchtwegen, waar nodig, sneeuw en ijsvrij gehouden?
- Kunnen nooduitgangen/deuren zonder sleutel van binnenuit worden geopend?
- Heeft men een goed overzicht van alle noodvoorzieningen?
- Zijn hoofdafsluiters van gas en elektra goed aangegeven?
- Zijn samenwerkingsafspraken met de brandweer?
- Wordt het bedrijfsnoodplan regelmatig geoefend? (zo niet, zorg dat tenminste 1 keer per jaar gebeurt)

⁴⁸ www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=22

Bijlage 4 (Bijna) ongevallen registratieformulier

Ongevallenregistratieformulier werknemer Vesting De Bronsbergen			
Datum ongeval	Tijdstip	Naam slachtoffer	Functie slachtoffer
Soort ongeval			
1. Bijna ongeval			
2. Ongeval dat niet tot verzuim heeft geleid			
3. Ongeval met ernstig letsel, dat tot verzuim heeft geleid, maar naar het zich laat aanzien geen blijvend letsel of ziekenhuisopname tot gevolg zal hebben			
4. Ongeval met ernstig letsel (blijvend letsel of ziekenhuisopname)			
5. Ongeval met dodelijke afloop			
6. Gebeurtenis met materiele schade van meer dan € 50.000 euro, waarbij tevens gevaar voor de veiligheid of gezondheid van de werknemers heeft bestaan.			
Beschrijving (bijna) ongeval			
..... 			
Aanvullende gegevens		Situatieschets (bijna) ongeval	
..... 			
Plaats van het ongeval			
Leeftijd slachtoffer			
Heeft het slachtoffer voorlichting over de werkzaamheden waarbij het (bijna) ongeval plaatsvond?			
..... 			
Heeft het slachtoffer gehandeld volgens de veiligheidsvoorschriften?			
..... 			
Schade aan materieel		Schade in geld en/of verzuim	
..... 		€..... Dagen.....	
Voorgestelde maatregelen			
..... 			
Naam invuller	Functie invuller	Handtekening invuller	

Bijlage 5 Registratieformulier voor verrichte BHV bij bezoekers

Naam slachtoffer: Accommodatienummer: Adresgegevens indien men niet verblijft in een accommodatie:	
Naam BHV'er:	
Datum:	
Omschrijving van verrichte BHV:	
Advies voor getroffene:	
Handtekening BHV'er:	
Handtekening Slachtoffer:	

Bijlage 6 Voorlichting Beeldschermwerk

Voorlichting Beeldschermwerk

Werknemers Vesting De Bronsbergen

Maart 2007

Inleiding

Bij Nederland Vakantie Beheer komt regelmatig beeldschermwerk voor. Dit brengt bepaalde gezondheidsrisico's met zich mee.

De volgende klachten kunnen bij beeldschermwerk optreden:

- oogklachten;
- klachten van spieren, pezen en gewrichten;
- hoofdpijn;
- vermoeidheid;
- concentratieverlies;
- nerveuze klachten.

Om deze risico's zoveel mogelijk te voorkomen is deze voorlichting over beeldschermwerk opgesteld. Van werknemers wordt verwacht dat zij op de hoogte zijn van de risico's en deze risico's proberen te verkleinen. Met klachten die samenhangen met beeldschermwerk, kunnen werknemers altijd terecht bij de preventiemedewerker. Er wordt intern gezocht naar oplossingen. Indien deze oplossingen niet intern voorhanden zijn kan gebruik worden gemaakt van de expertise van de Arbo-dienst.

In deze voorlichting zullen eerst de mogelijke klachten beschreven worden. Hierna zal ingegaan worden op het voorkomen van klachten.

1. De klachten

Allereerst zullen de klachten beschreven worden die op kunnen treden bij beeldschermwerk.

1.1 Oogklachten en oogonderzoeken.

Het gezichtsvermogen gaat niet achteruit door beeldschermwerk, er kunnen wel klachten van vermoeide, tranende ogen voorkomen en/of dubbelzien als gevolg van:

- kwalitatief slecht beeldscherm of slecht leesbare teksten;
- spiegeling of licht weerkaatsing van lampen of vensters op het scherm;
- extra inspanning van de ogen doordat men te dichtbij zit of het scherm slecht staat opgesteld;
- langdurig doorwerken, zonder pauze;
- geen goede bril/contactlenzen.

Iemand die begint met beeldschermwerk of klachten heeft mogelijk samenhangend met beeldschermwerk kan zijn ogen periodiek laten onderzoeken bij de opticien of Arbo-dienst. Een doorverwijzing naar een oogarts in verband met een beeldschermbril is mogelijk.

1.2 Klachten van spieren en gewrichten.

Vele beeldschermwerkers hebben klachten van spieren en gewrichten, deze hangen mogelijk samen met de volgende werkfactoren:

- lange werktijd (>5 uur/ dag beeldschermwerk);
- hoge werkdruk;
- slechte inrichting van de werkplek zoals gedraaid voor het scherm zitten, onjuist ingestelde stoel, onvoldoende steun ellebogen of pols;
- langdurig met de muis werken.

RSI (repetitive strain injury) zijn de specifieke klachten van spieren en gewrichten die kunnen ontstaan tijdens werken met een beeldscherm. Het betreft overbelasting van pezen, spieren en zenuwen als gevolg van druk, rek en celwandschade.

1.3 Hoofdpijn, vermoeidheid, concentratieverlies en nerveuze klachten

Klachten van vermoeidheid, hoofdpijn, concentratieverlies, gespannenheid en prikkelbaarheid kunnen voorkomen bij beeldschermwerkers. Deze klachten blijken vaak voort te komen uit hoge werkdruk, hoog werktempo, tegenstrijdige taakeisen, maar ook factoren zoals te weinig frisse lucht, teveel mensen in een kleine ruimte en storende geluiden spelen mee.

2. Voorkomen van klachten

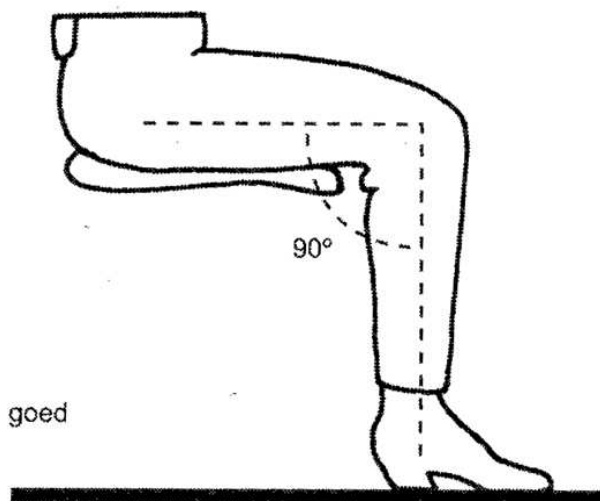
Om klachten die samenhangen met beeldschermwerk te voorkomen is een goede inrichting van de werkplek erg belangrijk. Tevens zijn er verschillende oefeningen die gedaan kunnen worden om de risico's te verkleinen.

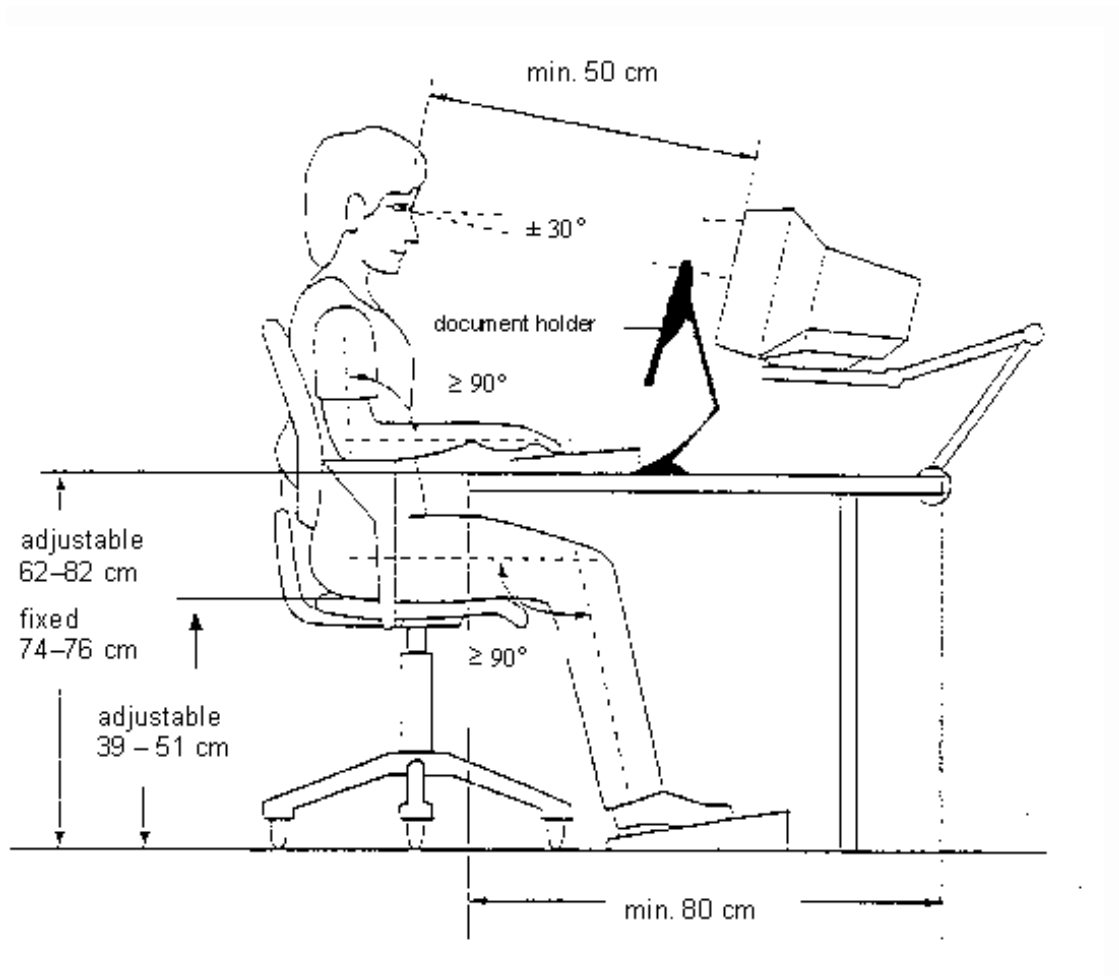
2.1 Instellen van de tafel en kantoorstoel

Niet alle bureaus bij de vakantieparken zijn in hoogte verstelbaar. Het is daarom wel mogelijk een voetenbankje te gebruiken bij een te grote beenruimte en tafelpootverlengers bij een te kleine beenruimte. De hoogte van het werkblad moet enkele centimeters boven de hoogte van de ellebogen ingesteld worden. Zorg voor voldoende steun voor de polsen.

De stoelen hebben de volgende mogelijkheden:

- instellen van de hoogte van de zitting: de boven en onderbenen maken een hoek van 90 graden met elkaar, zitting is ter hoogte van de knieschijf en de voeten zijn plat op de vloer. Zonodig kan gebruik worden gemaakt van een voetenbank;
- instellen van de zitdiepte: een handdiepte tussen de voorkant van de zitting en de knieholte;
- instelling hoogte van de stoelleuning: de maximale bolling van de leuning moet passen in de maximale holling van de rug;
- instelling van de armleuningen: als de onderarmen steunen, moeten de schouders ontspannen zijn (afhangen);
- de stoel is verrijdbaar om bewegen te stimuleren.





2.2 Opstelling beeldschermapparatuur

Verlichting is belangrijk bij beeldschermwerk, teveel licht vermindert het contrast op het scherm. Ook spiegeling van lampen en ramen in het beeldscherm kan het beeld onduidelijk maken.

Een opstelling van het beeldscherm met de neus naar het raam kan ertoe leiden dat bij veel zonlicht de werknemer verblind wordt. Als men met de rug naar het raam zit ontstaat er spiegeling in het scherm, dit kan voorkomen worden door zonwering.

De afstand oog tot beeldscherm dient tussen de 50 en 70 centimeter te zijn en het dient recht voor de gebruiker te staan zodat het hoofd niet gedraaid hoeft te worden. De bovenzijde van het scherm mag op ooghoogte staan in geval van blindtypen. Als je regelmatig op het scherm kijkt, is het beter om het scherm iets lager te zetten. .

Bij veelvuldig kijken naar een document moet een documenthouder gebruikt worden. Deze wordt geplaatst tussen het beeldscherm en het toetsenbord.

2.3 Ontspanningsoefeningen

Langdurig en ingespannen doorwerken, kunnen tot geestelijke en lichamelijke klachten leiden. De volgende adviezen kunnen preventief werken:

- blijf nooit langer dan een half uur in dezelfde werkhouding zitten;
- ontspan een keer per half uur de nek door het hoofd naar voren en naar achteren te bewegen;
- ontspan een keer per half uur de schouderspieren door de schouders naar voren en naar achteren te draaien;
- ontspan de rug door rechtop te zitten en met de handen in uw nek drukt u de ellebogen naar achteren;
- ontspan de benen door ze te strekken en rondjes in de lucht te draaien;
- ontspan de vingers door de handpalmen te strekken en te ontspannen;
- sta op en loop een stukje.

Wees alert op kramp /pijn / tintelingen in schouders/ armen/ handen en zorg voor een goede opstelling van de werkplek.

3. Werkdruk en stress

Stress is op zich niet slecht, het is zelfs nodig om afwisselend stressvolle en rustige perioden op het werk te hebben om de geest scherp te houden. Te weinig stress, maar vooral teveel stress kunnen leiden tot lichamelijke en geestelijke verschijnselen.

Stressorzaken kunnen zijn:

- nemen van moeilijke beslissingen;
- zeer geconcentreerd werken;
- eentonig werk;
- werken onder grote tijdsdruk;
- onvoldoende regelmogelijkheden (delegeren, pauzes nemen, etc) ;
- slechte leiding;
- slechte sfeer op het werk;
- lawaai overlast, onprettig binnenklimaat.

Mogelijkheden om de klachten niet erger te laten worden zijn:

- doe na elk uur beeldschermwerk 10 minuten ander werk, haal bijvoorbeeld een koffierondje en neem de tijd om iets te archiveren;
- bespreken van het probleem met leiding/collega's, ook de werkdruk;
- durf NEE te zeggen tegen werk als je nog genoeg werk hebt liggen;
- afwisseling in taken;
- herkennen van stresssignalen;
- geen genoeg nemen met uitstel van oplossingen;
- op tijd de bedrijfsarts inschakelen.

Een goede lifestyle buiten het werk is ook erg belangrijk om stress klachten te voorkomen.

Neem daarom na je werk je ontspanning, zorg voor een gezonde voeding en doe minstens eens in de week aan sport.

4. Tien beste adviezen om gezondheidsklachten bij beeldschermwerkers te voorkomen

- Voorkom hinderlijke spiegeling of lichtinval op het beeldscherm;
- let op de minimale 50 centimeter afstand tussen ogen en beeldscherm;
- doe bij twijfel over uw gezichtsvermogen en/of sterkte van uw bril mee aan een oogonderzoek;
- zorg voor een rechte houding op de stoel en voor het beeldscherm;
- laat de onderarmen ontspannen op de armleuningen rusten;
- werk niet te lang en te gespannen achter elkaar door, ontspan geestelijk (pauzes en afwisseling) en lichamelijk (oefeningen en sta op);
- herken signalen van overbelasting (tintelingen, doof gevoel, irritatie, etc);
- waarschuw bij klachten over de gezondheid die mogelijk samenhangen met het werk, de parkmanager. Samen kan dan gezocht worden naar oplossing;
- zorg voor een gezonde levensstijl: voldoende lichaamsbeweging en eet gezond!

Bijlage 7 Reglement ter voorkoming van ongewenst gedrag

Beleid Omgaan met ongewenst gedrag

1. Inleiding

Dit reglement is opgesteld om ongewenst gedrag binnen dit vakantiepark tegen te gaan. Met de term 'ongewenst gedrag' worden verschillende aspecten bedoeld:

- seksuele intimidatie;
- agressie en geweld;
- discriminatie.

Door ongewenst gedrag kan een onveilige, negatieve werksfeer ontstaan. De werknemer kan hierdoor zelfs ziek of arbeidsongeschikt worden.

In dit reglement wordt vastgelegd dat ongewenst gedrag binnen dit vakantiepark niet geaccepteerd wordt. Indien het toch voorkomt, kan de benadeelde werknemer een klacht indienen bij de parkmanager en zonodig wordt een vertrouwenspersoon ingeschakeld. Er wordt dan gezocht naar oplossingen en de beklaagde kan een straf opgelegd krijgen.

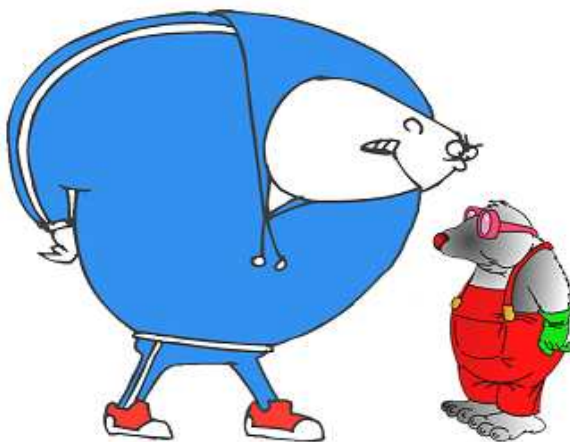
2. Ongewenst gedrag

In deze regeling wordt onder ongewenst gedrag verstaan:

- a. seksuele intimidatie: Ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard;
- b. agressie en geweld: het pesten, psychisch of fysiek lastig vallen, bedreigen of aanvallen van anderen;
- c. discriminatie: het in enigerlei doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen, die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en / of seksuele geaardheid, dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren.

Hieronder enkele voorbeelden die in de praktijk plaats kunnen vinden:

- Iemand dreigt je iets aan te doen.
- Bijvoorbeeld met een mes of lichamelijk geweld.

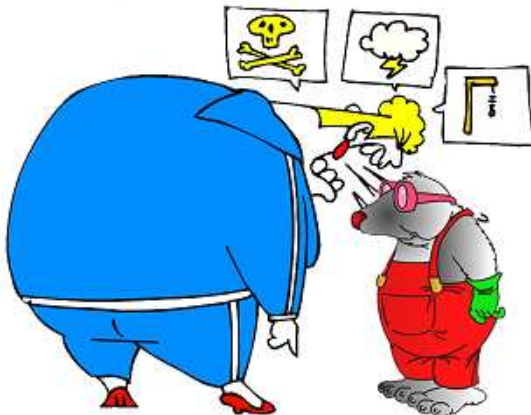


- Treiteren, pesten, negeren, beledigen,

- Slaan, spugen, schoppen,

afspraken niet nakomen, spullen vernietigen of stelen, discriminerende of ongewenste opmerkingen maken

vastgrijpen, bijten, duwen, stompen, bekogelen met voorwerpen



Ongewenst gedrag kan tussen de werknemers onderling plaatsvinden, maar ongewenst gedrag kan ook van de klanten/bezoekers komen. De bezoekers krijgen bij aankomst de huisregels, zodat zij op de hoogte zijn van de te volgen regels.

3. Te volgen stappen bij ongewenst gedrag van bezoekers

Stap 1 Constateren en aanspreken

Hoe doet u dat?

- vertel wat u heeft gezien;
- wijs de gast op de gevolgen van het gedrag voor anderen;
- geef aan wat u van de gast verlangt.

Stap 2 Waarschuwen

Een gast zal niet altijd reageren wanneer u hem hebt aangesproken. De volgende stap is een waarschuwing:

- vertel de gast wat u gezien en/of gehoord heeft en geef aan wat de gevolgen van dat gedrag zijn;
- geef aan wat u van de gast verlangt;
- geef aan dat dit een waarschuwing is;
- geef aan wat de gevolgen zijn.

Stap 3 Gele kaart

Stopt het gedrag nog niet, dan geeft u de gast nu een laatste waarschuwing:

- wijs de gast op zijn gedrag door te zeggen wat u gezien of gehoord heeft;
- vertel welke regel hij overtreedt;
- zeg tegen de gast dat dit de laatste waarschuwing is;
- wijs de gast op de gevolgen van zijn gedrag.

Stap 4 Rode kaart

Bij sommige incidenten moet onmiddellijk opgetreden worden, waardoor de gast meteen een rode kaart krijgt. Soms gebeurt het nadat de voorgaande stappen doorlopen zijn. Ook bij deze laatste stap moet de gast op een rustige manier aangesproken worden. Indien de gast niet wil vertrekken is het mogelijk om de politie te bellen.

Wanneer een gast toch zijn of haar zin wil hebben moet men altijd begrip blijven tonen voor zijn of haar situatie. Vervolgens moet uitgelegd worden waarom het niet kan zoals hij of zij wil en vervolgens moet de aandacht geleid worden naar het gewenste gedrag.

Een tweetal voorbeelden uit de praktijk:

Een gast arriveert 's avonds bij een camping en mag niet meer met de auto het terrein op. Hij probeert met intimidatie zijn zin door te drijven.

Meneer, ik begrijp dat het vervelend is dat u nu met uw spullen moet gaan slepen. Maar de reden dat er 's avonds geen auto's meer op het terrein mogen, is omdat er kinderen spelen en we ongevallen willen voorkomen. Daarom vraag ik u om het hoogstnodige met u mee te nemen, en morgen de rest van uw spullen uit te laden.

Op een camping is in verband met droogte open vuur verboden. De gast heeft een barbecue aangestoken en verwacht op ieder moment bezoek. Hij wordt door een medewerker gesommeerd om de barbecue uit te maken, en begint te schelden.

Meneer, ik praat op een normale manier met u, dus probeert u dat ook. Meneer, of u spreekt normaal met mij en maakt de barbecue uit, of ik roep de bedrijfsleider erbij en u verlaat de camping. De keuze is aan u.

Dank voor uw medewerking. Ik kom over een half uur controleren of de barbecue uit is.

Wanneer het ongewenste gedrag verder gaat dan bij de hierboven besproken twee voorbeelden dan helpen de gesprekstechnieken niet meer. Dan zullen andere maatregelen genomen moeten worden, waarvoor hulp van anderen (bijvoorbeeld politie) noodzakelijk is.

Om alle werknemers zo goed mogelijk voor te bereiden op eventuele situaties heeft NVB alle werknemers met een vast contract voor bepaalde of onbepaalde tijd een workshop Omgaan met agressie en geweld aangeboden. Tijdens deze workshop zijn situaties uit de praktijk nagebootst.

Speciale situaties

Er kunnen ook situaties ontstaan waarbij gasten onder invloed zijn van bijvoorbeeld alcohol of drugs. Hierdoor wordt het oordeelsvermogen van de gast beperkt, de drempel voor agressie verlaagd en onder invloed kan een feestje zomaar omslaan in een vechtpartij.

Wanneer een werknemer constateert dat een gast onder invloed is, moet dit onmiddellijk doorgegeven worden aan de leidinggevende. Hoe langer gewacht wordt, hoe minder aanspreekbaar de gast zal zijn. Het is aanbevolen om in het huisreglement de regels ten aanzien van gebruik van verdovende middelen op te nemen. Ook moet duidelijk gemaakt worden wat de consequenties zijn wanneer gebruik geconstateerd wordt.

Het is ook belangrijk om extra aandacht te schenken aan omgaan met groepen. Hinderlijk gedrag van groepen is bijzonder bedreigend. Het aanspreken van groepen is spannend. Tips bij het aanspreken van een groep:

- blijf rustig en spreek de leider van de groep aan met zijn naam, stel eventueel uzelf voor;
- zet de leider niet voor schut, voorkom gezichtsverlies;
- maak de leider van de groep verantwoordelijk voor het gedrag van de groep;
- blijf respectvol richting uw gasten;
- wijs de groep op de gevolgen van hun handelen.

In deze situatie kan men eerst de gasten aanspreken, vervolgens waarschuwen, dan gele kaart en tot slot een rode kaart.

4. Vertrouwenspersoon

Wanneer een werknemer ongewenst gedrag ervaart van een collega of een bezoeker is de parkmanager het eerste aanspreekpunt voor de werknemer. Het kan voorkomen dat de werknemer niet bij de parkmanager terecht wil, dan is de mogelijkheid aanwezig om te spreken met een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon wordt via de Arbodienst Maetis ingeschakeld. Nadat een incident heeft plaatsgevonden is het belangrijk dat een goede opvang aanwezig is. Allereerst moet de leidinggevende interesse tonen in de werknemer. Hierbij is het belangrijk dat naar de werknemer geluisterd wordt en geen kritiek gegeven wordt. Respect voor elkaar is heel belangrijk.

5. Registratie van incidenten

Het is belangrijk om te weten wat er in de organisatie gebeurt. Door het registreren van incidenten kan men het overzicht bewaren en kan men maatregelen treffen om incidenten te voorkomen. Incident Registratieformulier te vinden in bijlage 1 kan hiervoor gebruikt worden. Er moet een jaarlijkse controle en evaluatie plaatsvinden. Allereerst moeten alle incidenten die hebben plaatsgevonden geëvalueerd worden. Zijn er incidenten die herhaaldelijk voorkomen, dan moet de directie hier maatregelen voor gaan treffen. Soms is een eenvoudige oplossing, zoals het ophangen van camera's al voldoende. Ook moet de preventiemedewerker ieder jaar de zogenaamde bedrijfsfoto ongewenst gedrag en agressie invullen (zie bijlage 2). Door dit formulier in te vullen is eenvoudig te zien wat veranderd en verbeterd kan worden.

In bijlage 3 is een instructieformulier voor werknemers te vinden. Aanbevolen wordt om deze op een zichtbare plaats voor werknemers op te hangen, bijvoorbeeld in de kantine.

Tot slot:

ONGEWENST GEDRAG PAKKEN WE SAMEN AAN!



Bijlage 1 Incident Registratieformulier

Dag	
Datum	
Tijd	

Ingevuld door:
Gemeld bij:
Actie ondernomen:

Aard van de overtreding	Locatie
Niet opvolgen aanwijzingen	
Dronken / onder invloed	
Diefstal	
Belediging	
Bedreiging	
Seksuele intimidatie	
Fysieke agressie	
Ander incident	

Oorzaak en verloop:

Bijlage 2 Instructie voor werknemers

Gastvrijheid - Begroet de gasten - Maak bewust oogcontact - Geef aandacht - Persoonlijk aanspreken heeft veel invloed Klantgerichtheid - Laat een kwade gast eerst stoom afblazen - Blijf rustig: maak het niet erger door zelf ook agressief te worden - Het is niet persoonlijk bedoeld Optreden - Vertel een gast die zich hinderlijk gedraagt over de huisregels - Roep de gast rustig en zelfverzekerd tot de orde - Bespreek de gebeurtenis later na met collega's	Stappen tegen ongewenst gedrag We onderscheiden 4 stappen om overlast tegen te gaan: Stap 1: aanspreken Stap 2: waarschuwen Stap 3: laatste waarschuwing Stap 4: ontzegging Handige telefoonnummers Direct leidinggevende: Bedrijfsleiding: 's Nachts: Politie: Alarmcentrale:
---	--

Bijlage 8 Etikettering gevaarlijke stoffen

Alle stoffen die behoren tot één of meer gevaarscategorieën, moeten worden geëtiketteerd. De etikettering is gebaseerd op de Wet Milieugevaarlijke Stoffen (WMS). Door de etikettering wordt bij elke aflevering van chemicaliën gewezen op de mogelijke risico's voor mens en milieu, op aanbevolen voorzorgsmaatregelen en op noodmaatregelen bij ongevallen.

Toelichting

Bij aflevering van gevaarlijke stoffen op de vakantieparken moet op de gebruiksverpakking de volgende gegevens vermeld staan:

- de naam van de gevaarlijke stof (de chemische naam);
- de naam en het adres van de fabrikant of van degene die de stof in de handel brengt;
- de benaming van het gevaar en de daarbij behorende symbolen;
- de bijzondere gevaren (de risico's);
- de veiligheidsaanbevelingen.

Tevens dient van elke gevaarlijke stof die onder de etiketteringplicht valt een productinformatieblad (= veiligheidsinformatieblad) aanwezig te zijn. De fabrikant, importeur of leverancier van een gevaarlijke stof die onder de etiketteringplicht valt is verplicht om gratis een productinformatieblad te leveren, welke voldoet aan de richtlijn 91/155/EEG.

Verantwoordelijkheid

De preventiemedewerker is verantwoordelijk voor het toezicht houden van een duidelijke, onuitwisbare etikettering van de op het terrein van Vesting De Bronsbergen aanwezige gevaarlijke stoffen, die tevens voldoet aan de Wet Milieugevaarlijke Stoffen. Verder moeten alle veiligheidsinformatiebladen van alle aanwezige gevaarlijke stoffen voor handen zijn. Alle werknemers die bevoegd zijn tot het werken met gevaarlijke stoffen de preventiemedewerker op de hoogte gesteld te zijn van de eventuele risico's en gevaren betreffende de omgang met deze stoffen.

Controle

Alvorens de ontvangstbon betreffende gevaarlijke stoffen te ondertekenen moet altijd eerst gecontroleerd worden of de gevaarlijke stoffen voorzien zijn van een deugdelijke etikettering (conform de Wet Milieugevaarlijke Stoffen).

Indien de etikettering van de geleverde gevaarlijke stoffen niet voldoet aan de richtlijnen zoals die staan weergegeven in de Wet Milieugevaarlijke Stoffen, dient de levering of onderdelen daarvan retour afzender gezonden te worden.

Bijlage 9 Procedure behandeling en registratie van klachten omtrent arbeidsomstandigheden

Procedure behandeling en registratie van klachten omtrent arbeidsomstandigheden

Maart 2007

1. Inleiding

Dit reglement is opgezet teneinde het indienen en afhandelen van klachten omtrent arbeidsomstandigheden in goede banen te leiden. Alle klachten aangaande de arbeidsomstandigheden dienen te worden ingediend bij de preventiemedewerker. De werknemer dient hierbij de volgende regels in acht te nemen.

2. Algemeen

- Alle klachten worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen en afgehandeld.
- Indien een klacht niet direct afdoende kan worden behandeld, ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- De klager mag verwachten dat de preventiemedewerker over de voortgang van de afhandeling van de klacht waakt.
- De directie behoudt zich het recht voor de klacht te doen afhandelen door een klachtencommissie, indien de complexiteit, aard of omvang van de klacht zulks vereist. De klachtencommissie bestaat uit drie door de directie aan te wijzen leden.

3. Procedures

1. Mondelinge klachten
 - Mondelinge klachten zullen worden ingediend bij de preventiemedewerker.
 - De preventiemedewerker handelt een mondelinge klacht, indien mogelijk, direct af. De klager kan ook enige tijd later worden benaderd, nadat eventueel overleg is gevoerd met derden.
 - Een klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier en worden gemeld aan de directie.
 - De preventiemedewerker zal de klager een schriftelijke bevestiging van het gesprek sturen, indien dit ter uitsluitende beoordeling van de preventiemedewerker noodzakelijk is.
 - De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het "registratieformulier klachten arbeidsomstandigheden".
2. Schriftelijke klachten
 - De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde "registratieformulier klachten arbeidsomstandigheden" onder vermelding van naam van de klager. De schriftelijke klacht en het formulier worden samengevoegd.
 - De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door de directie. Indien de klacht niet complex van aard is heeft de directie tevens de mogelijkheid de klacht mondeling te laten afhandelen door een daartoe door de directie aangewezen persoon.
 - Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin informatie over de verdere afhandeling van de klacht.
3. Een klacht is niet ontvankelijk indien de klacht anoniem is ingediend of indien de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich na de afhandeling geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

4. De preventiemedewerker heeft ter uitvoering van de functie de volgende bevoegdheden
 - Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken
 - Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken
 - Het inschakelen van deskundigen (in overleg met de directie)

3. Beroep

Deze klachtenregeling voorziet niet in een beroepsmogelijkheid. De klager behoudt zich de mogelijkheid voor zich te wenden tot een daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt.

4. Slotbepaling

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet kan de directie naar redelijkheid en billijkheid en voorzover nodig, in afwijking van het bij of krachtens deze regeling gestelde, zelf beslissen.

Registratieformulier klachten arbeidsomstandigheden

Naam

Afdeling _____

KLACHT

Omschrijving

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Afdeling/locatie: _____

Datum ____/____/____

