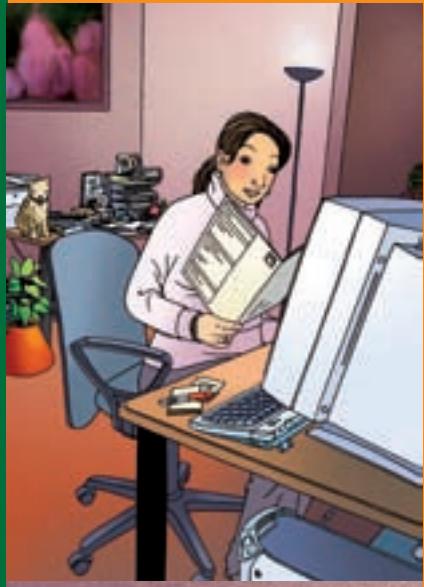


Telethuiswerk



SOBANE-STRATEGIE - BEHEER VAN BEROEPSGEBONDEN RISICO'S

De **SOBANE**-strategie is een strategie voor risicobeheersing op vier niveaus (**S**creening (**O**psporing), **O**bservatie, **A**nalyse, **E**xpertise).

De reeks publicaties "SOBANE-STRATEGIE Beheer van beroepsgebonden risico's" heeft als doel deze strategie kenbaar te maken. Bovendien wordt aangetoond hoe de strategie kan worden toegepast op verschillende arbeidssituaties.

De doelstelling van deze methodes bestaat erin om het tijdsgebruik en de inspanningen van de ondernemingen te optimaliseren om de werkomstandigheden aanvaardbaar te maken, zelfs bij complexe problemen. Zij bevorderen de ontwikkeling van een dynamisch plan van risicobeheersing en van een overlegcultuur in ondernemingen.

De SOBANE-strategie en het geheel van de methodes werden ontwikkeld door de Unité Hygiène et Physiologie du Travail van professor J. MALCHAIRE van de Université catholique de Louvain in het kader van het onderzoeksproject SOBANE, gefinancierd door de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en het Europees Sociaal Fonds.

De overleggids DEPARIS is een gids voor de opsporing van risico's (dépistage participatif des risques) die tegemoetkomt aan de eisen van het opsporingsniveau van de strategie SOBANE. Het is een eenvoudige methode, die economisch is op het vlak van tijd en middelen. Deze methode bevordert de ontwikkeling van een dynamisch plan voor risicobeheer en de overlegcultuur in de onderneming.

Deze publicatie werd gerealiseerd door een onderzoeksteam dat bestond uit:

- L'Unité Hygiène et Physiologie du travail de l'UCL (Prof. J. Malchaire, A. Piette)
- Departement Onderzoek en Ontwikkeling van IDEWE (Prof. G. Moens)
- Externe Dienst voor Preventie en Bescherming CESI (S. Boodts, A. Schietecatte)
- Externe Dienst voor Preventie en Bescherming IDEWE (Prof. V. Hermans)
- Externe Dienst voor Preventie en Bescherming PROVIKMO (Dr. G. De Cooman, I. Timmerman)
- Externe Dienst voor Preventie en Bescherming MENSURA (Dr. P. Carlier)
- Het departement Nouvelles Technologies et Formation van ClFoP (Mr. J.F. Husson)
- Dienst voor preventie SEFMEP (P. Lorent, F. Gysens)

Voor meer informatie over de SOBANE-strategie: www.sobane.be

PROMOTOR VAN HET PROJECT

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Algemene Directie Humanisering van de Arbeid
Ernest Blerotstraat 1 – 1070 Brussel



Deze gids kwam tot stand
met de steun van de Europese Unie
Europees Sociaal Fonds

Deze publicatie is gratis te verkrijgen:

- Telefonisch op het nummer 02 233 42 11
- Door rechtstreekse bestelling op de website van de FOD: www.werk.belgie.be
- Schriftelijk bij de: Cel Publicaties van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel
Fax: 02 233 42 36
E-mail: publicaties@werk.belgie.be

Deze publicatie is ook raadpleegbaar op de website van de FOD:
www.werk.belgie.be

Cette publication peut être également obtenue en français.

De redactie van deze brochure werd afgesloten op 15 november 2007

Productie: Algemene Directie Humanisering van de Arbeid

Coördinatie: Directie van de communicatie

Wetenschappelijke supervisie: Alain Piette

Omslag en lay-out: Sylvie Peeters

Tekening: Serge Dehaes

Druk: ??????

Verspreiding: Cel Publicaties

Verantwoordelijke uitgever:

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

M/V

Met de termen "werknemer", "werkgever", "expert" en "adviseur" wordt in deze brochure verwezen naar personen van beide geslachten.

© FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Alle rechten voorbehouden voor alle landen. Niets uit deze uitgave mag geheel of gedeeltelijk worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Directie van de communicatie van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Indien de verveelvoudiging van teksten uit deze brochure echter gebeurt voor informatieve of pedagogische en strikt niet-commerciële doeleinden is dit toegestaan met bronvermelding en, in voorkomend geval, met vermelding van de auteurs van de brochure.





Handleiding

1. Informatie door de directie over de nagestreefde doelstellingen en het engagement rekening te houden met de resultaten van de vergaderingen en de uitgevoerde studies.
2. Akkoord van het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk.
3. Bepalen van een “dienst” of een afdeling van een dienst die 10 tot 15 personen omvat die een arbeidssysteem vormen, d.w.z. die een rechtstreekse invloed hebben op elkaars werk.
4. Aanduiden van een coördinator door de directie met akkoord van de werknemers.
5. Voorbereiding van de coördinator: hij past eventueel de gids aan de te onderzoeken arbeidssituatie aan. Dit doet hij door termen te veranderen, door bepaalde overbodige aspecten weg te laten of te wijzigen of door bijkomende aspecten toe te voegen.
6. Samenstelling van een werkgroep voor de te onderzoeken arbeidssituatie. De werkgroep bestaat enerzijds uit “sleutelwerknemers” die worden aangeduid door hun collega’s en hun vertegenwoordigers en anderzijds uit werknemers van de technische omkadering die worden aangeduid door de directie. De werkgroep bestaat minstens uit 1 man en 1 vrouw indien het een gemengde groep betreft.
7. Het document “Uitnodiging” (zie bijlage) wordt overhandigd aan de leden van de werkgroep om hen te informeren over de doelstellingen van de Déparis-vergadering en om hun rol kenbaar te maken.
8. Vergadering van de werkgroep in een rustig lokaal dichtbij de werkposten.
9. Duidelijke toelichting door de coördinator over het doel van de vergadering en de te volgen procedure.
10. Doorlopen van elke rubriek aan de hand van de te bespreken punten. Men staat niet lang stil bij het zoeken naar een score, maar men concentreert zich op :
 - Wat er kan gedaan worden om de situatie te verbeteren, door wie en wanneer.
 - De aspecten waarvoor men beroep moet doen op een preventieadviseur.
 - Het schatten van de kostprijs van de voorgestelde verbeteringsmaatregelen en de invloed die ze kunnen hebben op de kwaliteit van het product en op de productiviteit. De beoordeling gebeurt als volgt: nihil (0), laag (€), matig (€ €), of zeer duur (€ € €).
11. Na de vergadering maakt de coördinator een synthese met vermelding van :
 - De besproken rubrieken met een gedetailleerde informatie over de resultaten van de vergadering.
 - De lijst met de geplande oplossingen met bepaling van wie wat doet en wanneer.
 - De lijst met de meer in detail te bestuderen aspecten en hun prioriteit.
12. Voorstellen van de resultaten, herzieningen, toevoegingen, ... aan de deelnemers van de werkgroep.
13. Afronden van de synthese.
14. Voorstellen van de synthese aan de directie en aan de overlegorganen.
15. Vervolg van de studie voor de niet opgeloste problemen, domein per domein, door gebruik te maken van de methode niveau 2, Observatie, van de SOBANE-strategie.

Onderstaande tekst kan helpen om het doel van de vergadering te verduidelijken.

“In de loop van de vergadering worden alle aspecten overlopen die het werk al of niet gemakkelijker, doeltreffender en aangenamer kunnen maken. Het betreft zowel technische als organisatorische aspecten als zaken die te maken hebben met arbeidsverhoudingen. De doelstelling is niet te weten of het werk gemakkelijk of aangenaam is voor 20%, 50% of 100%.

Het is wel de bedoeling om te achterhalen wat men concreet, onmiddellijk, binnen 3 maanden en op langere termijn kan ondernemen om het werk aangenamer en efficiënter te maken.

Het kan gaan over technische aanpassingen en nieuwe arbeidstechnieken maar ook over een betere communicatie, een reorganisatie van uurroosters of over specifieke opleidingen. Voor sommige aspecten zou men moeten kunnen zeggen wat er dient te veranderen en hoe dit concreet dient te gebeuren. Voor andere aspecten zullen bijkomende studies moeten worden uitgevoerd.

De directie engageert zich ertoe een actieplan op te stellen met als doel zo goed mogelijk gevolg te geven aan hetgeen besproken zal worden.”

1. ORGANISATIE VAN HET WERK

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>De werkorganisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk en gekend Planning bevoegdend in tijd en ruimte <p>De werkomstandigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> Plaats, gereedschap, materiaal, voorraden, onvoorziene omstandigheden, externe opdrachten, tijd, ... Laten toe de normale werkprocedures toe te passen en kwaliteitswerk uit te voeren Mogelijkheid zich af te zondern voor taken die meer concentratie vragen <p>De bevoorrading van de werkposten</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulieren, dossiers, papier, inkpatronen... Normale bufferstock, niet te groot noch te klein <p>De zelfstandigheid met de naburige posten</p> <ul style="list-style-type: none"> Niet te veel, noch te weinig <p>De communicatie en interactie tussen werknemers van verschillende werkposten tijdens het werk: makkelijk en vrij</p> <p>De communicatiemiddelen</p> <ul style="list-style-type: none"> Stem, telefoon, computer, parlofoon, ... : aangepast en aangenaam Behouden het confidantieel karakter van de gesprekken <p>De landschapsburelen</p> <ul style="list-style-type: none"> Geen diensten van verschillende aard Scheiding tussen activiteiten zoals klantendiensten of frequente telefonische contacten, en diensten die de nodige concentratie vergen 		
<p>In het geval van telethuiswerk</p> <p>De formalisering van telethuiswerk</p> <ul style="list-style-type: none"> De uitoefening van telethuiswerk is collectief (sociaal akkoord, cao, reglement van interne orde ...) en individueel (aanhangsel bij arbeidscontracte ...) geregeld Expliciete en aanvaarde toegangscriteria tot telethuiswerk Expliciete en duidelijke voorwaarden voor telethuiswerk (periodiciteit, vergunningsprocedure, aangeboden computermateriale, installatie en vergoeding van communicatiemiddelen ...) <p>De coördinatie binnen de dienst</p> <ul style="list-style-type: none"> Voldoende informatieverstrekking aan de rechtstreekse hiërarchie en de collega's (dagen van telethuiswerk, communicatie tussen kantoor en woning, perioden van beschikbaarheid ...) Duidelijke verdeling van de taken tussen de personen die op kantoor werken en de telethuiswerkers (gevolgen voor de personen op kantoor; onthaal van bezoekers, beantwoorden van telefonische oproepen, momenten van aanwezigheid op kantoor (vergaderingen ...), functies en taken vereinbaar met telethuiswerk ...) <p>De werkruimte thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschikbaarheid van computermateriale en benodigd kantoormateriaal Mogelijkheid om zich af te zondern voor taken die meer concentratie vragen <p>De modaliteiten van tussenkomst van de preventieadviseur</p> <ul style="list-style-type: none"> Aangaande de werkruimte, de opstelling van het materiaal, de werkomstandigheden (hygiëne, lawaai ...), algemene risicopreventie ... Gekend en aanvaard <p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>		  

2. LOKALEN EN WERKZONES

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>De burelen en werkzones</p> <ul style="list-style-type: none"> Middelmaige grote en niemand zit afgezonderd Regelmatig opereruimte <p>De vergaderzalen</p> <ul style="list-style-type: none"> Tameelijk groot, comfortabel en goed uitgerust <p>De zones voorbehouden aan externe personen: bezoekers, klanten...</p> <ul style="list-style-type: none"> Voidoende ruim, discreet <p>De doorgangswegen</p> <ul style="list-style-type: none"> Voidoende breed, goed afgebakend en niet belemmerd <p>De toegang tot de werkzones</p> <ul style="list-style-type: none"> Gemakkelijk, rechtstreeks en voldoende breed (> 80 cm) <p>De belemmeringen: bevrugdend</p> <p>De oppergruimtes</p> <ul style="list-style-type: none"> Voidoende (rekken, kasten...), praktisch, geordend, gemakkelijk toegankelijk <p>Het technisch en huishoudelijk onderhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> De lokalen worden goed en regelmatig onderhouden en zijn aangenaam <p>Het afval</p> <ul style="list-style-type: none"> Gesorteerd en correct verwijderd Verzameld in aangepaste containers, voldoende in aantal <p>De werkvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> In goede staat, waterpas, degelijk, niet glad <p>De sociale ruimten</p> <ul style="list-style-type: none"> Toiletten, vestiaires, refet... in voldoende aantal, comfortabel, proper en goed uitgerust <p>De nooduitgangen</p> <ul style="list-style-type: none"> Vrij en goed zichtbaar Via passende pictogrammen aangeduid 		  
<p>In het geval van telethuiswerk</p> <p>De werkruimte thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> Aangepast aan de frequentie van het telethuiswerk (occasioneel, regelmatig, afwisselend, permanent) Voidoende en regelmatig onderhouden oppergruimten Modaliteiten van financiële tussenkomst van de werkgever in de kosten veroorzaakt door het gebruik van de woning voor beroepsdoeleinden: gekend en aanvaard <p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>		

3. RISICO OF ONGEVallen

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
Vallen en struikelen: Staat van de vloeren, orde en netheid		
Elektrische risico's De elektrische installatie <ul style="list-style-type: none"> • Differentieelschakelaars, zekeringen, aardingen, signalisatie, bescherming... Het materiaal: draden, kabels, verlengstukken, aardgeleiding, ... De uitrusting: aansluitingen, aardingen, onderhoud,		
Brand en explosie De bronnen: naakte vlam (rook), warmtebron of vonk, signalisatie De bestrijdingsmiddelen: detectie en automatische blussing, brandblusapparaten, hydranten, brandhaspels... De brandwerende deuren: niet belemmerd in dichtpositie gehouden om verdiepingen, werkplaatsen, opslagzones, technische lokalen... te isoleren (compartimentering) De interne interventieploeg: opgeleid, beschikbaar De richtlijnen in geval van brand: alarmmelding, waarschuwingssignaal, evacuatie en nooduitgangen, verzamelpunten, ... De signalisatie: bestrijdingsmiddelen, nooduitgangen en veiligheidsverlichting, plattegrond per verdieping, ...		
Analyses van arbeidsongevallen <ul style="list-style-type: none"> • Systematisch, compleet en noodzakelijk EHBO: EHBO-lokalen, verbanddozen, hulpverleners ...		
In het geval van telethuiswerk Het risicopreventieplan <ul style="list-style-type: none"> • Aangepast aan telethuiswerk (procedure bij ongeval, tussenkomst van de verzekeringen ...) • Bijzondere aandacht voor de elektrische risico's in huis 		
Meer in detail te studeren aspecten		(:():())

4. DE VEILIGHEID VAN PERSONEN EN VOORWERPEN

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>De toegang tot de burelen en werkruimten</p> <ul style="list-style-type: none"> Gereglementeerd en gecontroleerd; sleutels, toegangskaarten, badges... Voor het personeel, de bezoekers, de klanten... <p>De veiligheidsinstructies</p> <ul style="list-style-type: none"> Goed omschreven, duidelijk, gekend en nageleefd <p>De risicovolle zones</p> <ul style="list-style-type: none"> Toegang tot de gebouwen, parkings... Gecontroleerd (veiligheidscameras) en voldoende verlicht <p>De bewakingscentrale en hulpdiensten</p> <ul style="list-style-type: none"> De procedure is gekend in geval van diefstal of agressie <p>Traumatische gebeurtenissen</p> <ul style="list-style-type: none"> Diefstal, agressie... Een psychologische bijstand is voorzien 		  
<p>In het geval van tele thuiswerk</p>	<p>De bescherming van het materiaal en van de beroepsgegevens</p> <ul style="list-style-type: none"> Technische middelen om de vertrouwelijkheid van de beroepsgegevens te beschermen en te bewaren (digipass ...) 	<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>

5. DE HARDWARE

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>Het Werkvlak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op een goede hoogte, voldoende groot en goed oogruimte • Afgeronde hoeken en randen om de druk op de voorarmen te reduceren <p>De hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van goede kwaliteit, in goede staat, aangepast aan het werk (snelheid, opslagruimte...) <p>Het scherm</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemakkelijk te lezen • In een comfortabele positie (de bovenrand van het scherm op ooghoogte) • Op een stabiel voertuig geplaatst en gemakkelijk verstelbaar; op ongeveer 60 cm van de persoon verwijderd <p>De toetsenbord: muis, toetsenbord, printer...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van kwaliteit en in goede staat • Goed geplaatst; op een vrij werkblad en op goede afstand <p>De documentenhouder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goed geschikt en verkrijgbaar wanneer nodig <p>De hoofdmicrofoon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaar in geval van frequent telefonisch contact <p>De draagbare computers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzien van een toetsenbord en een zelfstandige muis • Op een houder die toelaat het scherm van op juiste hoogte te bekijken <p>De kabels: in orde en buiten de doorgangen</p>		(:() (:()) (:())
<p>In het geval van telethuiswerk</p> <p>De hardware die thuis wordt gebruikt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ter beschikking gesteld door de werkgever; of duidelijke instructies wanneer de werkgever de kosten op zich neemt van de hardware van de telethuisworker • Verzekeringen ten laste van de werkgever • Technische ondersteuning en onderhoud vanaf afstand (helpdesk) • Waarschuwingsprocedure in geval van panne of defect 		Meer in detail te bestuderen aspecten

6. DE SOFTWARE

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>De computerprogramma's</p> <ul style="list-style-type: none">Gebruiksvriendelijk, gemakkelijk en snel te gebruiken <p>Het opslagstelsel (back-up)</p> <ul style="list-style-type: none">Voorzien en gemakkelijk te gebruiken <p>De toegang tot de interne en/of externe informatiebronnen</p> <ul style="list-style-type: none">Netwerk, internet, intranet...Gemakkelijk, snel en beveiligd <p>De opleiding</p> <ul style="list-style-type: none">Beschikbaar voor iedere software <p>De hardware en software (helpdesk) hulpdiensten</p> <ul style="list-style-type: none">Beschikbaar en gemakkelijk bereikbaar voor ieder probleem		  
<p>In het geval van telethuiswerk</p> <p>De software die thuis wordt gebruikt</p> <ul style="list-style-type: none">Bezorgd en geïnstalleerd door de werkgever (licenties,...)Technische ondersteuning en onderhoud vanaf afstand (helpdesk)Waarschuwingsprocedure in geval van panne of defect <p>De organisatie van het "virtuele" kantoor thuis</p> <ul style="list-style-type: none">Dienstmededelingen, behandeling van inkomende oproepen, intranettoegang, procedures voor overdracht van gegevens en resultaten ...		Meer in detail te bestuderen aspecten

7. WERKHOUDINGEN

Te bespreken

De steeds weerkerende houdingen

- Geen onderbroken werk; met rug, polsen en handen in dezelfde positie
- De werkhoudingen: comfortabel
 - Rechte rug; geen flexie- of torsiebewegingen
 - Hoofd recht; geen flexie, extensie of rotatie
 - Ontspannen schouders; niet opgetrokken
 - De armen lang; het lichaam; niet zijaarts of geheven
 - Normale positionering van de handen; niet gebogen
 - De beide voeten op de grond of op een voetsteun
 - Niet geknield of gehurkt
 - Ongunstige houdingen worden niet frequent aangenomen
- De werkhoogte: (tafels, burelen, rekken...)
- Kan in een ideale positie geplaatst worden
- Volgens voorkeur
- Kwaliteitsstoelen; stabiel en comfortabel
- Voorarm steunt op het werkoppervlak of in de hoge verstelbare armleuningen
- Geen hinder voor de benen onder het werkoppervlak

De werkoppervlakte

- Voldoende voor het comfortabel plaatsen van computermateriaal, de kantoorbenodigdheden (telefoon, documentenhouder ...), de dossiers, de werkdocumenten...
De hulpmiddelen
- Trapjes... beschikbaar bij het werken in de hoogte (archivering...)
- Stabiel, duurzaam, gemakkelijk en veilig te gebruiken (vallen)

In het geval van telethuiswerk

De kantoormeubelen thuis

- Goede ergonomische kwaliteit
- Hulp van de werkgever bij de keuze en de aankoop ...
- Duidelijke en gekende voorwaarden voor de eventuele financiële tussenkomst van de werkgever

Meer in detail te bestuderen aspecten

Wie kan wat concreet doen en wanneer?



8. KRACHTINSPANNINGEN EN GOEDERENBEHANDELING

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>De bewegingen en inspanningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niet bruusk of belangrijk • Geen snelle verplaatsingen of herhaalde bewegingen • Gematigd; geen torsie van de polsen <p>De lasten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licht en evenwichtig (vloeistoffen, grootte van zakken...) • Gemakkelijk vast te grijpen: goede handvatten, geen snijdende boorden, niet glijdend... • Op goede hoogte; grippen en neer plaatsen op gordel hoogte • Geen torsie of buiging van de romp • Slechts dragen op korte afstanden <p>De mechanische hulp: aangepast</p> <ul style="list-style-type: none"> • (wagentjes, steekwagentjes...) zijn beschikbaar voor het verplaatsen van zware lasten (archief, dossiers, papier voor printer...) • Goede kwaliteit, goed geplaatst, eenvoudig en snel in gebruik <p>De opleiding: aangepast aan de werkpost en de te hanteren lasten.</p> <p>De vermoedheid op het einde van de dag: aanvaardbaar</p>		  
In het geval van telethuiswerk	<p>De verplaatsingen woning-kantoor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verplaatsbaar computermateriaal (aangepast gewicht, gegevens beveiligd (regelmatige back-ups) in geval van diefstal of verlies) • Verplaatsen van dossiers vs. raadplegen vanop afstand • Beschikbaarheid van de informatiebronnen en de gegevens op het intranet van het bedrijf 	Meer in detail te bestuderen aspecten

9. VERLICHTING

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>Verlichting in de lokalen en van het werk zelf</p> <ul style="list-style-type: none"> Niet te sterk noch te zwak: voldoende om details waar te nemen maar ook niet te overvloedig <p>Daglicht en het buitenzicht</p> <p>Geen schaduwval op het werk</p> <p>Geen weerkaatsing of verblinding</p> <ul style="list-style-type: none"> Op de tafels, op metalen of glazen oppervlakken, plastic bladen, ramen, beeldschermen... Zeker niet door de zon; ramen voorzien van gordijnen, lamellen of zonnewering <p>Gelijkmatigheid van de verlichting</p> <ul style="list-style-type: none"> Niet rechtstreeks in lichtbronnen kijken Werkzones en doorgangen (trappen...) <p>De verlichtingsarmaturen</p> <ul style="list-style-type: none"> Proper, regelmatig gereinigd Defecte lampen of TL-buizen worden zo snel mogelijk vervangen <p>Het beeldschermwerk</p> <ul style="list-style-type: none"> De werknemer zit niet recht voor of achter een venster of een belangrijke lichtbron <p>De aanvullende verlichting</p> <ul style="list-style-type: none"> Voor het precisiewerk op papier Wordt niet afzonderlijk gebruikt 		  
<p>In het geval van telethuiswerk</p> <p>De werkruimte thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> In overeenstemming met bovenstaande criteria 		<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>

10. LAWAAI EN THERMISCHE OMGEVINGSFACTOREN

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>De hinder of afleiding veroorzaakt door lawaai</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefoons, airconditioning, printers, fotokopieerapparaten, gesprekken, ... <p>De ligging van de werkposten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zo ver mogelijk verwijderd van de geluidbronnen • Afzonderlijk lokaal voor het ontvangen van klanten <p>De machines of lawaaierige installaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goed onderhouden, ingekapseld <p>Degaten, gaten en openingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de scheidingswand tussen lokalen, ramen en aan de onderkant van deuren <p>De temperatuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niet te warm, noch te koud, geen temperatuurschommelingen • Éénzelfde temperatuur in alle lokalen <p>De vochtigheid: niet te droog, noch te vochtig</p> <p>De luchtverplaatsingen: geen tocht door de vensters en deuren</p>		  
<p>In het geval van tele thuiswerk</p>	<p>De werkruimte thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> • In overeenstemming met bovenstaande criteria • Bijzondere aandacht voor het lawaai veroorzaakt door huishoudelijke taken 	<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>

11. LUCHTHYGIËNE (CHEMISCHE EN BIOLOGISCHE RISICO'S)

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>Het verwarmingssysteem, de ventilatie, airconditioning, filtering...</p> <ul style="list-style-type: none"> Regelmatig onderhouden <p>Het stof en het afval</p> <ul style="list-style-type: none"> Regelmatig verwijderd, afgezogen zonder dat ze in de lucht of omgeving verspreid worden <p>De onderhoudsproducten: boennateriaal, sprays, vloeistoffen...</p> <ul style="list-style-type: none"> Niet schadelijk <p>De juiste recipiënten, etiketten worden op de juiste manier gebruikt</p> <ul style="list-style-type: none"> Geordend buiten de werkplaats, de refters en de keukens Geen hinder voor de gebruikers van de lokalen Worden gebruikt buiten de werkuren <p>De mogelijke bronnen van vervuiling</p> <ul style="list-style-type: none"> vast, tapijts, archief, printers of fotokopieermachines (ozon), afval, luchtbevochtigers, airco, planten, ongedierte... <p>De hygiëne</p> <ul style="list-style-type: none"> Gekend en behandeld <p>De luchtverversing: voldoende</p> <ul style="list-style-type: none"> Frisse lucht, aangenaam en geurloos <p>De rokers</p> <ul style="list-style-type: none"> De rokerszone is goed gelegen en voldoende verlucht Duidelijke afspraken, gekend en gerespecteerd In alle werklokalen 		  
In het geval van telethuiswerk	<p>De werkkamer thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> In overeenstemming met bovenstaande criteria 	Meer in detail te bestuderen aspecten

12. AUTONOMIE EN INDIVIDUELE VERANTWOORDELIJKHEDEN

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>De opdrachten en verwachtingen: geen tegenstrijdigheden</p> <p>De graad van eigen initiatieven</p> <ul style="list-style-type: none"> Ieder kan zijn werkwijze aanpassen, zonder het werk van de groep te verstoren <p>De autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> Ieder kan zijn werkpost voor een korte periode verlaten (toilet, drinken,...), zonder het werk van de groep te versieren <p>De vrijheid van contact</p> <ul style="list-style-type: none"> Ieder kan contact nemen met de interne (onderhoud, aankoop, kwaliteit,...) of externe diensten indien hij dit nodig acht <p>Het aandachtsniveau: middelmatig, afhankelijk van</p> <ul style="list-style-type: none"> De ernst van de te nemen acties De onvoorziene aard van de gebeurtenissen <p>De beslissingen</p> <ul style="list-style-type: none"> Aantal mogelijk keuzes is beperkt Informatie is beschikbaar Zijn mogelijk te nemen De noodzakelijke reactiesnelheid is normal <p>De verantwoordelijkheden</p> <ul style="list-style-type: none"> Ieder kent zijn verantwoordelijkheid en aanvaardt ze Niet te zwaar, noch te licht <p>De fouten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ieder corrigeert zijn eventuele fouten 	
In het geval van telethuiswerk	<p>Het plannen van de werkdag</p> <ul style="list-style-type: none"> Voor: bepalen van de doelstellingen, klaarzetten van het materiaal, toegang verkrijgen tot de gegevens en de documentatie ...) Tijdens: verloop van de dag, timing, werkwijze, pauzes, zelfevaluatie, rapportering ... Na: bezorgen van de resultaten ...

Meer in detail te bestuderen aspecten



13. INHOUD VAN HET WERK

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?	
<p>De werkinteresse: boeiend en afwisselend • Voorbereidende taken, kwaliteitscontroles, herstelling, onderhoud...</p> <p>De bekwaamheden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het werk van de werknemer is in overeenstemming met zijn functie en professionele bekwaamheid • Men heeft de mogelijkheid om zijn bekwaamheden te benutten en te ontwikkelen <p>Informatie en vorming</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor iedereen (jongere werknemers, interim, oudere werknemers) • Aangepast aan het uit te voeren werk • M.b.t. de procedures, de risico's en de preventie • Bij aanwerving en periodiek herhaald 		  
<p>In het geval van telethuiswerk</p> <p>Vorming aangepast aan de praktijk van telethuiswerk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorming van de telethuiswerskers en de kandidaten voor telethuiswerk • Aanleren van het autonoom beheren van de taken: tussentijdse doelstellingen, zelfevaluatie, zelfdiscipline, pauzes ... • Aanleren van het organiseren van een "virtueel" kantoor: communicatietechnieken en -procedures, beveiliging van de gegevens, gebruik van de helpdesk, digitale formulieren ... 		Meer in detail te bestuderen aspecten

14. TIJDSDRUK

Te bespreken

Het uurrooster en werkschema

- Voldoende op voorhand gekend
 - Mogelijkheid om de werkdag naar eigen wens te organiseren
 - Flexibel binnen afgelijnde marges
- Het werkritme:** niet abnormal
- Achterstand in werk kan snel weggewerkt worden
 - Geen voortdurend werk onder druk
- De autonomie van de groep:** men organiseert zelf
- De uurroosters en het verlof
 - De verdeling van de taken, de pauzes, rotaties
 - Werkachterstand die snel weggewerkt kan worden
 - De overuren

De pauzes

- Frequent en kort
- Georganiseerd in functie van de werkbelasting, slechte werkhoudingen, repetitief karakter, mentale inspanning
- Geen voortdurend werk op beeldscherm, regelmatige pauzes

De onderbrekingen tijdens het werk

De overuren

- Aanvullend extra werk of op de laatste minuut
- De dal- en piekproductie (werkloosheid, parttime...)

De onderbrekingen tijdens het werk

Weinig voorzien

- In het geval van telethuiswerk**
- De werkdagen bij telethuiswerk**
- Werkdagen (door iedereen) voldoende op voorhand gekend (regelmaat, "ad-hocdagen" ...)
 - Arbeitsduur gekend en gevuld
 - Flexibel uurrooster binnen vastgestelde limieten die door iedereen zijn gekend
 - Specifieke behandeling van bijkomende prestaties
 - Tijdsprong waarbinnen de telethuiswerker bereikbaar moet zijn
- De frequentie van het telethuiswerk**
- Afwisselend: regelmaat door iedereen gekend, procedure om de telethuiswerkdagen te doen wisselen
 - Occasioneel: onstandigheden, vergunningsprocedure, initiatief van de collega's
 - Permanent: specifieke omstandigheden

Meer in detail te bestuderen aspecten

Wie kan wat concreet doen en wanneer?



15. ARBEIDSVERHOUDINGEN TUSSEN WERKNEMERS EN HIËRARCHISCHE LIJN

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?				
<p>De communicatie tijdens het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Steeds mogelijk, zowel over werk- als niet werkgebonden onderwerpen • De organisatie van het werk en de werkruimtes laten toe om elkaar te zien <p>De verdeling van het werk: correct verdeeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ieder kent exact zijn taken en zijn rol <p>De onderlinge hulp van de werknemers</p> <ul style="list-style-type: none"> • voor werkgebonden problemen <p>Het overleg op het werk: regelmatig</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tussen het personeel, de hiërarchische lijn • Om het werk te bepalen, te plannen en te verdelen • Om problemen op te lossen <p>De hiërarchische lijn: gekend, gewaardeerd en gerespecteerd</p> <p>De samenwerking met de hiërarchische lijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goede onderlinge verstandhouding, samenwerking en werkfeer • Geen gespannen relaties of belangengenconflicten... • Ondersteuning in geval van werkproblemen of persoonlijke moeilijkheden <p>Adviezen en kritieken van de werknemers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking met delegaties • Worden aanhoord en worden voldoende in rekening genomen • Problemen worden gemeld <p>De evaluaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ieder weet hoe zijn werk geëvalueerd wordt • Wanneer en hoe hij gecontroleerd is • Men kent de criteria en de consequenties • Ieder is geïnformeerd over de resultaten van zijn evaluatie • Het werk van iedereen wordt voldoende geapprecieerd 					
<p>In het geval van telehuiswerk</p> <p>De werkverdeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechtvaardige verdeling van de taken tussen de telehuiswerkers en de collega's die op kantoor werken <p>De collectieve erkenning van telehuiswerk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telehuiswerk wordt door iedereen aanvaard • Telehuiswerk wordt niet beschouwd als een voorrecht, noch als een straf, maar als een normale vorm van werkorganisatie • De criteria om met telehuiswerk te beginnen of ervan af te zien zijn gekend en aanvaard • Telehuiswerk wordt op strikt vrijwillige basis georganiseerd <p>De werkrelaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telehuiswerkers worden regelmatig bij het werkoverleg betrokken • Telehuiswerkers worden niet van de groep gesoleerd (communicatiemiddelen tijdens het werk) <p>De evaluaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke en aanvaarde criteria voor de beoordeling van de prestaties van de telehuiswerkers (zichtbaarheid van het thuis uitgevoerde werk) • Geen rechtstreekse controle van de telehuiswerker (door middel van camera, CPU-tijd ...) 	<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	<table border="1"> <tr> <td>(:(</td><td>:(</td><td>:)</td></tr> </table>	(:(:(:)
(:(:(:)			

16. PSYCHOSOCIALE OMGEVING

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wannen?				
<p>De relaties met de externe personen (bezoekers, klanten..): vriendelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedure in geval van fysieke of verbale agressie De promoties mogelijk <ul style="list-style-type: none"> Volgens objectieve en duidelijke criteria Door ieder gekend en goedgekeurd Op basis van evaluaties en in functie van de prestaties <p>De discriminatie: geen enkele</p> <ul style="list-style-type: none"> Noch in functie van de leeftijd, geslacht of herkomst Noch bij aanwerving, noch bij promotie <p>De tewerkstelling</p> <ul style="list-style-type: none"> Stabiel Vertrouwen in de integriteit en de toekomst van het bedrijf De problemen van vervangingen bij afwezigheid en correcte behandeling van interims worden opgevolgd <p>De lonen</p> <ul style="list-style-type: none"> In overeenstemming met de competentie en het gerealiseerde werk <p>De ondernemingsraad en het CPBW: bevredigend</p> <p>De psychosociale problemen</p> <ul style="list-style-type: none"> Ontvredeheid, stress, pestenlijnen, persoonlijke problemen, ... Structuren en procedures van behandeling bestaan en worden gebruikt Informatie werd gegeven Preventieve maatregelen zijn genomen <p>De werksfeer</p> <ul style="list-style-type: none"> Laat een persoonlijke en professionele ontwikkeling toe Zijn verenigbaar met een normaal privé leven (familie, ...) De werknemers zijn globaal gezien tevreden 					
<p>In het geval van telethuiswerk</p>	<p>De discriminatie</p> <ul style="list-style-type: none"> Geen enkele discriminatie van de telethuiswerkers: dezelfde rechten op vorming, op promotie en op syndicale vertegenwoordiging <p>De ondernemingsraad en het CBPW</p> <ul style="list-style-type: none"> Regelmatige voorlichting over de uitbreiding en de arbeidsomstandigheden van telethuiswerk <p>De psychosociale problemen</p> <ul style="list-style-type: none"> Maatregelen die toelaten om het sociale isollement van de telethuiswerkers tegen te gaan (informatiemogelijkheid, groepstijd, regelmaat van het telethuiswerk ...) Evaluatie van de gevolgen voor het privéleven (enquête onder telethuiswerkers, beperking van de werktijd en de beschikbaarheid in verhouding tot het werk, specifieke en onafhankelijke communicatiemiddelen voor het werk) Zichtbaarheid van het thuis uitgevoerde werk (op kantoor en in de privéfeer) 	<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p> <table border="1" data-bbox="1287 181 1430 258"> <tr> <td>(:(</td><td>:(</td><td>:()</td></tr> </table>	(:(:(:()
(:(:(:()			

EINDSYNTHÈSE:

Breng hier de algemene beoordeling van de rubrieken aan,
Door het vakje groen ☺, geel ☻ of rood ☹ te kleuren.

Situation de travail:

1. Organisatie van het werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Lokalen en werkzones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Risico of ongevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De veiligheid van personen en voorwerpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De hardware	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Werkhoudingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Krachtinspanningen en goederenbehandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Verlichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Lawaai en thermische omgevingsfactoren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Luchthygiëne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Autonomie en individuele verantwoordelijkheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Inhoud van het werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Tijdsdruk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Arbeidsverhoudingen tussen werknemers en hiërarchische lijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Psychosociale omgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INVENTARIS VAN DE VOORGESTELDE VERBETERINGEN EN DE BIJKOMENDE STUDIES DIE MOETEN UITGEVOERD WORDEN

Breng hier de concrete acties samen die onmiddellijk kunnen uitgevoerd worden (omschreven in de tabellen van de 16 rubrieken). Breng eveneens de aspecten samen die verder moeten onderzocht worden door een gedetailleerde observatie (omschreven in de tabel: meer in detail te bestuderen van de 16 rubrieken).

Nº	Wie?	Doet wat en hoe?	Kost 0,€ €€ €€€	Wanneer?	
				Voorziene datum	Datum van uitvoering





FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel
www.werk.belgie.be