

# Tertiaire sector



# Sobane-strategie

## Beheer van beroepsgebonden risico's

De **Sobane**-strategie is een strategie voor risicobeheersing op vier niveaus (Screening (**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 en aan te tonen hoe de strategie kan worden toegepast op verschillende arbeidssituaties.

De overleggids **DEPARIS** is een gids voor de opsporing van risico's (**DE**pistage **P**articipatif de **RIS**ques) die tegemoet komt aan de eisen van het opsporingsniveau van de strategie Sobane. De algemene gids Déparis is beschreven in de voorstellingsbrochure van de Sobane-strategie en van Deparis.

De Sobane-strategie en het geheel van de methodes werden ontwikkeld door de Unité Hygiène et Physiologie de 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.



### PROMOTOR VAN HET PROJECT

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



Dit document kwam tot stand met de steun van de Europese Unie Europees Sociaal Fonds

### OVERLEGGIDS DEPARIS "TERTIAIRESECTOR"

Deze publicatie is de aanpassing van de gids voor participatieve opsporing van risico's voor de tertiaire sector.

De map bevat:

- een voorstellingsfolder SOBANE, de "Algemene strategie voor beroepsgebonden risico's".
- een document voor de deelnemers aan de Déparis-vergadering, met een uitnodigingsbrief en een lijst van aspecten die tijdens deze vergadering zullen behandeld worden.
- de overleggids Déparis, toegepast op de tertiaire sector: deze gids bevat 16 tabellen die 16 facetten van de algemene arbeidssituatie behandelen.

### Voorafgaande opmerkingen

Om deze handleiding goed te begrijpen voor ze te gebruiken, is het belangrijk om na te denken over de basisprincipes die aan de grondslag van de SOBANE-strategie liggen en meer bepaald aan zijn eerste niveau, de Déparis-overleggids. Met het oog daarop, wordt aangeraden om de voorstellingsfolder SOBANE, de "Algemene strategie voor beroepsgebonden risico's" beschikbaar in deze map te lezen. Meer info zijn ook beschikbaar in het deel 'basisprincipes' van de tweede versie van de introductiebrochure van de SOBANE-strategie en de Déparis overleggids, beschikbaar op de website [www.sobane.be](http://www.sobane.be)

Wettelijk depot: D/2008/1205/51

Voor meer informatie: [www.sobane.be](http://www.sobane.be)

# ALGEMENE STRATEGIE VOOR HET BEHEER VAN BEROEPSGEBONDEN RISICO'S



## SOBANE-STRATEGIE - BEHEER VAN BEROEPSGEBONDEN RISICO'S

De **SOBANE**-strategie is een strategie voor risicobeheersing op vier niveaus (Screening (**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 CIFO (Mr. J.F. Husson)
- Dienst voor preventie SEFMPEP (P. Lorent, F. Gysens)

**Voor meer informatie over de SOBANE-strategie: [www.sobane.be](http://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 voorstelling 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](http://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](mailto:publicaties@werk.belgie.be)

Deze publicatie is ook raadpleegbaar op de website van de FOD:  
[www.werk.belgie.be](http://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:** Cel Grafische Vormgeving

**Verspreiding:** Cel Publicaties

**Verantwoordelijke uitgever:**

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

**Wettelijk depot:** D/2007/1205/52

### 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 veeleevoudigd, 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 veeleevoudiging 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.



Voor een goed begrip van de overleggids Déparis en vooreer hem te gebruiken, is het noodzakelijk zich te bezinnen over de basisprincipes die aan de grondslag liggen van de SOBANE-strategie, en in het bijzonder het eerste niveau ervan, de opsporing. Er moet aansluiting gevonden worden bij deze principes.

Daarvoor is het aangewezen het gedeelte "Basisprincipes" van de algemene brochure "Sobane-strategie en overleggids Déparis" aandachtig te lezen. Deze brochure is gratis verkrijgbaar bij de Cel Publicaties van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel. Tel.: 02 233 42 11, fax: 02 233 42 36, e-mail: [publicaties@werk.belgie.be](mailto:publicaties@werk.belgie.be)

Deze brochure kan eveneens besteld of gedownload worden op de website [www.sobane.be](http://www.sobane.be)

Om de toegankelijkheid te vergemakkelijken, worden de basisprincipes kort in herinnering gebracht in deze brochure.

# 1. Basisprincipes

De Welzijnswet vereist dat de werkgever de nodige maatregelen neemt om de veiligheid en de gezondheid van de werknemers in alle aspecten aangaande het werk te bevorderen, door de algemene principes van preventie aan te wenden:

- a) Risico's vermijden
- b) Niet te vermijden risico's evalueren
- c) Risico's aan de bron bestrijden
- d) Het werk aanpassen aan de mens
- e) ...
- i) De preventie plannen en het beleid inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk uitvoeren door middel van een systeemaanpak die onder meer de volgende elementen integreert: de techniek, de arbeidsorganisatie, de levensomstandigheden op het werk, de sociale betrekkingen en de omgevingsfactoren op het werk.

De SOBANE-strategie die hier wordt voorgesteld, reikt elementen aan zodat men op een zeer efficiënte en realistische wijze aan deze eisen kan voldoen.

De strategie steunt op enkele fundamentele basisprincipes.

## 1.1 PREVENTIE PRIMEERT

De nadruk moet gelegd worden op de preventie van risico's en op de verbetering van alle fysieke en sociale elementen van de werksituatie en niet op de bescherming en het gezondheidstoezicht.

## 1.2 RISICOFACTOREN EN RISICO'S

Een risicofactor is een aspect van de arbeidssituatie dat de eigenschap bezit op een negatieve manier te interfereren met de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de werknemer.

Het risico dat hieruit voortvloeit hangt af van de graad van blootstelling aan deze risicofactor en de omstandigheden waarin deze blootstelling plaatsvindt. Het is dus de waarschijnlijkheid een risico met een zekere ernst te ontwikkelen (G), rekening houdend met de blootstelling (E) aan de risicofactor, de omstandigheden (C) waarin deze blootstelling plaatsvindt en de opleiding en motivatie (F) m.b.t. de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de werknemer die eraan wordt blootgesteld.



Dit kan als volgt worden samengevat: **R = E x C x G x F**

Het verminderen van het risico dient op een coherente manier te gebeuren, rekening houdend met deze verschillende aspecten:

- E: door de werkorganisatie (vermindering aan de bron...),
- C: door collectieve beschermingsmiddelen,
- G: door persoonlijke beschermingsmiddelen
- F: door vorming

De Déparis-overleggids die in deze brochure wordt voorgesteld, tracht om deze 4 onderdelen tegelijkertijd te behandelen.

### 1.3 COMPLEMENTARITEIT VAN DE BESCHIKBARE COMPETENTIES

De competenties op het vlak van veiligheid en gezondheid gaan in stijgende lijn van de werknemer, over de hiërarchische lijn en de interne preventieadviseur, de arbeidsgeneesheren, de externe preventieadviseurs, ... tot de expert.

Nochtans vermindert tegelijkertijd de kennis van wat zich in werkelijkheid op de werkvloer afspeelt.

Het is dus belangrijk de kennis van beide kennisdomeinen, in functie van de noden, op een coherente manier samen te brengen.

### 1.4 DE WERKNEMER: CENTRALE FIGUUR VAN DE PREVENTIE

Het doel van preventiemaatregelen is het bewaren of verbeteren van het welzijn van de werknemer. Daarom is het aangewezen om geen belangrijke acties te ondernemen zonder kennis van de arbeidssituatie die enkel de werknemer in detail kent. De werknemer is als dusdanig de spilfiguur en niet enkel het object van de preventie.

### 1.5 OORSPRONG VAN DE PROBLEMEN

De werknemer 'beleeft' zijn werksituatie als een geheel en niet als onafhankelijke en afzonderlijke feiten: lawaai heeft een invloed op relaties, de technische organisatie tussen de werkposten heeft een invloed op de musculo-skeletale risico's, de verdeling van verantwoordelijkheden heeft een invloed op de inhoud van het werk.

Een coherente actie m.b.t. de werksituatie vereist een systematische en globale benadering van deze situatie. Deze aanpak heeft het voordeel elk opkomend probleem in de juiste context te kunnen plaatsen.

### 1.6 SCHATTING VS METING

Bij risico-evaluatie primeert de kwantificatie van risico's. Preventie vereist een andere aanpak: men dient het waarom van bepaalde aspecten te begrijpen om zo te kunnen beslissen hoe ze te wijzigen. De "globale arbeidssituatie" zal hierdoor verbeteren.

Metingen zijn duur, tijdrovend, moeilijk en vaak weinig representatief. Het is dus essentieel in eerste instantie eenvoudige oplossingen te zoeken. Preventie primeert dus boven risico-evaluatie.

### 1.7 KMO

De methodes die ontwikkeld worden in grote ondernemingen zijn niet toepasbaar in KMO's. In omgekeerde richting is dit wel het geval.

De methodes worden dan ook best ontwikkeld in functie van de middelen en competenties die in de KMO's beschikbaar zijn. KMO's stellen 60% van de loontrekkenden tewerk.

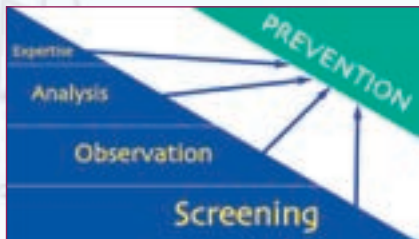


## 2. SOBANE-strategie voor risicobeheer

De SOBANE-strategie is trapsgewijs opgebouwd en omvat vier niveaus: Opsporing, Observatie, Analyse en Expertise.

Het betreft hier een strategie die, al naargelang de noden, tools, methoden en middelen aanreikt. Op elk niveau wordt er gezocht naar oplossingen ter verbetering van de arbeidsomstandigheden. Onderzoek op een volgend niveau is slechts noodzakelijk indien blijkt dat na het invoeren van de verbeteringen de situatie nog steeds onaanvaardbaar blijft.

Men start het onderzoek van een arbeidssituatie steeds met het Opsporingsniveau, ongeacht de reden (klacht, ongeval, organisatorische verandering) van dit onderzoek. De aard van dit probleem dat de aanzet is tot het onderzoek, wordt zo in de totale context geplaatst. Andere aspecten die eveneens een invloed hebben op de gezondheid, de veiligheid en het welzijn komen ook aan het licht. Er worden oplossingen gezocht voor het geheel van de arbeidssituatie.



Het Observatie-, Analyse- en Expertiseniveau worden slechts uitgevoerd indien men tijdens het Opsporingsniveau geen passende oplossing kon vinden om tot een aanvaardbare situatie te komen. De noodzaak om over te gaan tot een volgend niveau hangt in grote mate af van de complexiteit van de arbeidssituatie.

De middelen die worden aangewend bij het zoeken naar oplossingen zijn het goedkoopst bij de eerste 2 niveaus (Opsporing en Observatie). Ze zijn duurder op het Analyse- en Expertiseniveau maar worden met kennis van zaken toegepast en aangepast aan de situatie. De strategie heeft het voordeel efficiënt, snel en goedkoop te zijn.

De tussenkomst van verschillende partijen wordt gekaderd in de strategie. De mensen uit de onderneming voeren zelf het Opsporings- en Observatieniveau uit. De hulp van externen (preventieadviseur) wordt ingeroepen voor het toepassen van het Analyseniveau en eventueel wordt er een beroep gedaan op een expert voor het toepassen van het Expertiseniveau.



### 3. NIVEAU 1, OPSPORING: Déparis-overleggids

Hierbij wordt nagegaan hoe bepaalde technische, organisatorische en relationele aspecten van de arbeidssituatie kunnen gewijzigd worden om beter te kunnen functioneren en om de omstandigheden inzake veiligheid, gezondheid en welzijn voor alle partners van deze arbeidssituatie te verbeteren.

Dit moet gebeuren door personen van het bedrijf die de arbeidssituatie perfect kennen, zelfs al hebben zij geen of slechts een oppervlakkige opleiding rond problemen van veiligheid, fysiologie of ergonomie. Dit zijn dus de werknemers zelf, hun rechtstreekse technische omkadering, perifere diensten (uitrusting, informatica ...) of een interne preventieadviseur met de werknemers in grotere ondernemingen.

Een werkgroep bestaande uit enkele sleutelpersonen en hun professionele omkadering (met deelname van een preventieadviseur indien mogelijk) denkt na over de belangrijkste aspecten van de arbeidssituatie, zoekt naar onmiddellijke acties ter verbetering en preventie en omschrijft de aspecten die meer in detail onderzocht dienen te worden.

De sleutelpersonen zijn twee of drie personen van de groep die een grondige ervaring hebben van de verschillende arbeidsomstandigheden. Ze hebben dus een zekere anciënniteit en zijn representatief, d.w.z. als dusdanig erkend door hun collega's en eerder spreekbuis van de groep dan handelend in eigen naam.

Er wordt in de dienst een coördinator aangeduid. Deze zal de Opsporing in goede banen leiden en de onmiddellijk toe te passen maatregelen coördineren. Hij zal eveneens het vervolg van de studie (niveau 2, Observatie) opvolgen voor de punten die moeten uitgediept worden.

De Déparis-overleggids kan gehanteerd worden om de discussie van de groep te organiseren. De gids en de gebruiksvoorwaarden worden omschreven in het eerste nummer van de brochures van de SOBANE-strategie, gepubliceerd door de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Het document "Uitnodiging" als bijlage dient bezorgd te worden aan alle toekomstige deelnemers om hen de doelstellingen van de Déparis-vergadering kenbaar te maken, om hen hun rol uit te leggen en om hen te helpen tijdens deze vergadering de verschillende aspecten van hun werk aan te kaarten.

Voor meer informatie over SOBANE: [www.sobane.be](http://www.sobane.be)



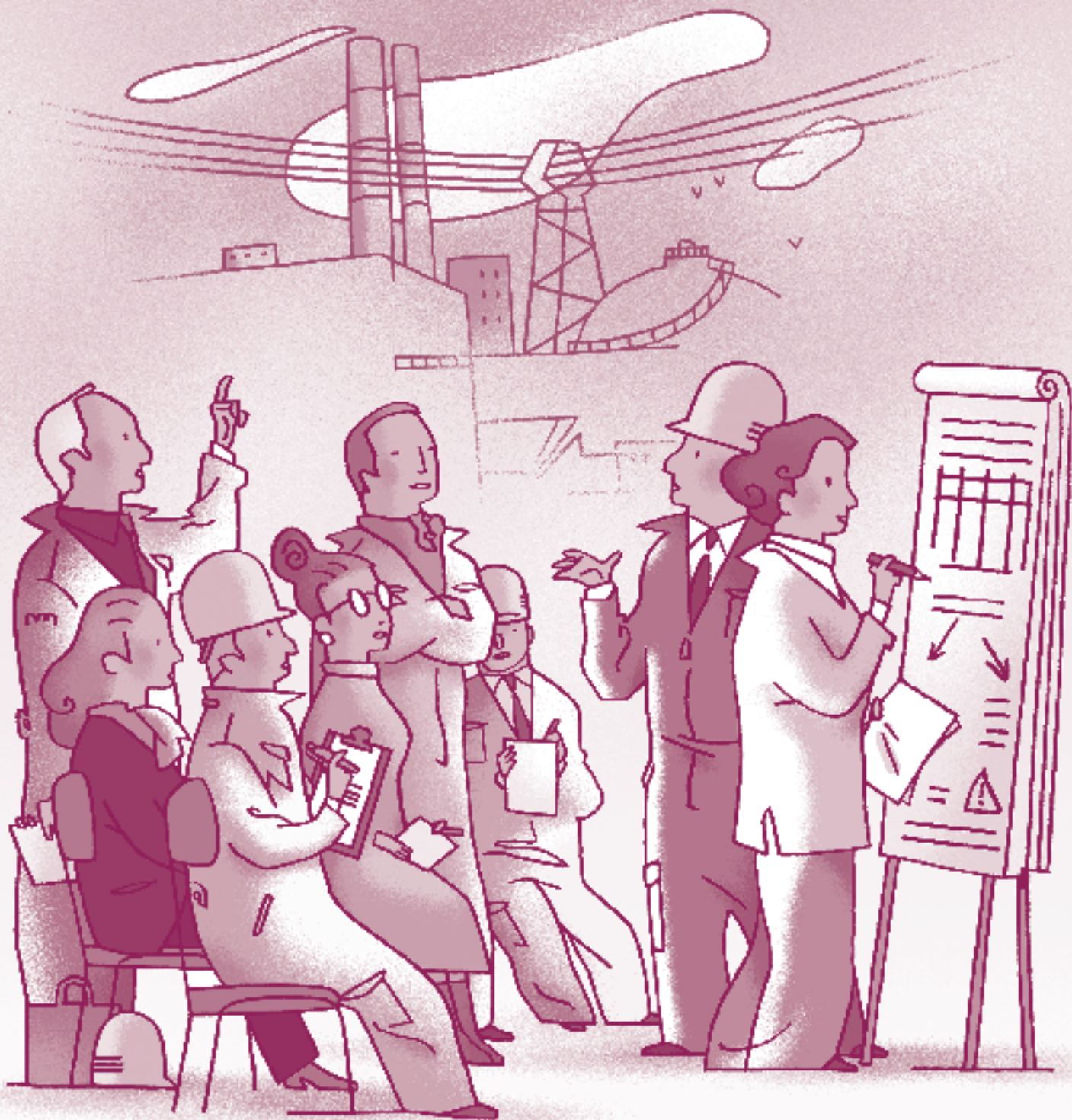


## Déparis-methode voor verschillende sectoren

De Déparis-gids, aan dit dossier toegevoegd, werd aangepast aan de hoofdactiviteit van uw sector. Het is mogelijk dat een andere Déparis-gids ook nuttig kan zijn voor bepaalde complementaire werksituaties in uw onderneming. Voorbeelden hiervan zijn: de Déparis-gids voor cafetaria's kan gebruikt worden voor uw keukenpersoneel, de gids over de tertiaire sector voor uw administratief personeel en de gids 'Technici die tussenbeide komen in geval van pannes' voor uw technisch bewakingspersoneel.

De volgende gidsen zijn beschikbaar op het website [www.sobane.be](http://www.sobane.be):

1. Bakkerijen
2. Banksector
3. Beschutte werkplaatsen
4. Bouwsector
5. Cafetaria's
6. Call Centres
7. Drukkerijen
8. Elektriciteitsbedrijven
9. Garages
10. Gezondheidszorgen
11. Hout sector
12. Industriële klimtechnieken
13. Kamermeisjes
14. Kinderdagverblijven
15. Laboratoria scheikunde en biologie
16. Logistiek
17. Onderwijs
  - De Déparis overleggids:
    1. Omschrijving van de gids
    2. Gids: Infrastructuur onderwijsinstelling
    3. Gids: Directie – Educatief personeel (middelbaar onderwijs)
    4. Gids: Directie – Educatief personeel (kleuter- en lager onderwijs)
    5. Gids: Educatief personeel – Leerlingen (middelbaar onderwijs)
  - De stagiair checklijsten:
    1. Algemene checklijst
    2. Checklijst bouwsector
    3. Checklijst houtsector
    4. Checklijst gezondheidszorgensector
18. Rusthuizen
19. Schoonheidssalons
20. Schoonmaak
21. Sport-en recreatiedomeinen
22. Supermarkten
23. Technici die tussenbeide komen in geval van pannes
24. Tertiaire sector
25. Telethuiswerk
  - Checklist voor thuis
26. Thuiszorgsector
  - Evaluatiechecklist bij de cliënten
27. Tuiniers
28. Voeding



FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg  
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel  
[www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be)

## U wordt uitgenodigd deel te nemen aan een Déparis-vergadering

### WAAROVER GAAT HET?

De reglementering verplicht dat er een risicoanalyse wordt uitgevoerd voor alle werksituaties en dat er een actieplan wordt opgesteld om geleidelijk de beste toestand van welzijn te bereiken voor alle partners van deze werksituaties (met specifieke opdracht voor werknemers, personeel, directie).

- ▶ Het is mogelijk dat de preventieadviseur zelfstandig de problemen m.b.t. bijvoorbeeld de brandveiligheid oplost.
- ▶ Het is onmogelijk dat de preventieadviseur zelfstandig de arbeidsomstandigheden m.b.t. Uw welzijn kan oplossen.
- ▶ Uw welzijn kan enkel en alleen samen met u aangepakt worden.

Een Déparis (Participatieve Opsporing van Risico's)-vergadering bestaat uit enkele personen die de werksituatie goed kennen (personeel, directie, technische diensten...). Tijdens de vergadering komen alle aspecten van de arbeidssituatie aan bod. Hiervoor werd een leidraad opgesteld om de vergadering te leiden. Deze leidraad omvat alle technische, organisatorische en relationele aspecten die maken dat de dagelijkse arbeidsomstandigheden in uw werksituatie min of meer gemakkelijk, efficiënt en aangenaam zijn.

Het doel ervan is niet het vaststellen of kwantificeren van tekortkomingen, moeilijkheden, problemen maar wel op te sporen wat men op korte, middellange of lange termijn kan ondernemen zodat het werk op een nog meer efficiënte en aangename manier kan uitgevoerd worden.

Tijdens de vergadering kunnen ook aspecten op het vlak van organisatie besproken worden en kan er bekeken worden of er veranderingen nodig zijn.

Voor andere aspecten zullen bijkomende studies aangewezen zijn.

De directie verbindt er zich toe een actieplan op te stellen om een zo goed mogelijk gevolg te kunnen geven aan hetgeen besproken werd.

### WAT WORDT ER VAN U VERWACHT?

In het verleden werden reeds studies en enquêtes uitgevoerd of aanvragen geformuleerd. Deze werden misschien niet allemaal gevolgd door concrete acties.

Tijdens de Déparis-vergadering begint men vanaf nul en herziet men op een georganiseerde en systematische manier ALLE aspecten van de arbeidsomstandigheden.

Er wordt verwacht dat u met een positieve en constructieve ingesteldheid aan de vergadering deelneemt.

- Indien u deel uitmaakt van de directie en de hiërarchische lijn, gaat het er niet om u te wijzen op tekortkomingen, maar wordt er bekeken wat men kan doen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren rekening houdend met de andere verplichtingen m.b.t. het werk.
- Indien u een afgevaardigde bent van de technische dienst, aankoopdienst, ... zal er met u bekeken worden wat de beste manier is om de vragen m.b.t. de arbeidsomstandigheden op te lossen.
- Indien u een afgevaardigde bent van het personeel, volstaat het dat u de problemen aankaart, de moeilijkheden die u en uw collega's ondervinden beschrijft en in hun naam zoekt naar de beste manier om de situatie te verbeteren.

### WAT WEERHOUDT U?

De onderneming, de instelling, heeft ervoor gekozen om de Déparis-overleggids te gebruiken als tool om risico's op te sporen. De directie heeft zich geëngageerd om de resultaten van de vergaderingen en de voorstellen tot verbetering in overweging te nemen.

Het is dus het aangewezen moment om de ganse arbeidssituatie te herzien en geleidelijk aan de arbeidsomstandigheden te verbeteren. De ervaring heeft aangetoond dat iedereen zich hierin kan terugvinden: kwaliteit, persoonlijk en professioneel welbevinden, aangener en efficiënter werk, betere arbeidsverhoudingen...

### WENST U MEER TE WETEN?

Op de website [www.sobane.be](http://www.sobane.be) kan u de basisprincipes van de SOBANE-strategie en de Déparis-overleggids raadplegen, evenals alle tools die werden ontwikkeld om deze strategie in uw onderneming of instelling te implementeren.

## Tertiaire sector

### 1. LOKALEN EN WERKZONES

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De burelen en werkzones
- De vergaderzalen
- De zones voorbehouden aan externe personen
- De doorgangswegen
- De toegangs tot de werkzones
- De belemmeringen
- De opbergruimtes
- Het technisch en huishoudelijk onderhoud
- Het afval
- De werkvloeren
- De sociale ruimten
- De nooduitgangen

### 2. ORGANISATIE VAN HET WERK

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De werkorganisatie
- De werkomstandigheden
- De bevoorrading van de werkposten
- De zelfstandigheid met de naburige posten
- De communicatie en interactie tussen werknemers
- De communicatiemiddelen
- De landschapburelen

### 3. RISICO OF ONGEVALLLEN

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- Vallen, struikelen

Elektrische risico's

- De elektrische installatie
- Het materiaal
- De uitrusting

Brand en explosie

- De bronnen
- De bestrijdingsmiddelen
- De brandwerende deuren
- De interne interventieploeg
- De richtlijnen in geval van brand
- De signalisatie

Analyses van arbeidsongevallen

EHBO

### 4. DE VEILIGHEID VAN PERSONEN EN VOORWERPEN

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De toegang tot de burelen en werkruimten
- De veiligheidsinstructies
- De risicovolle zones
- De bewakingscentrale en hulpdiensten
- Traumatische gebeurtenissen

### 5. DE HARDWARE

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- Het werkvlak
- De hardware
- Het scherm
- De toebehoren
- De documentenhouder
- De hoofdmicrofoon
- De draagbare computers
- De kabels
- De technische hulp

### 6. DE SOFTWARE

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De computerprogramma's
- Het opslagsysteem (back-up)
- De toegang tot de interne en/of externe informatiebronnen
- De opleiding
- De hulpdiensten (helpdesk)

### 7. WERKHOUDINGEN

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De steeds weerkerende gebaren
- De werkhoudingen
- De werkhoogte
- Het zittend of zittend/rechtstaand werk
- De werkoppervlakte
- De hulpmiddelen

### 8. KRACHTINSPANNINGEN EN GOEDERENBEHANDELING

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De bewegingen en krachtinspanningen
- De lasten
- De mechanische hulpmiddelen
- De opleiding
- De vermoeidheid op het einde van de dag

### 9. VERLICHTING

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- Verlichting in de lokalen en van het werk zelf
- Daglicht en het buitenzicht
- Geen schaduwval op het werk
- Geen weerkaatsing of verblinding
- De verlichtingsarmaturen
- Het beeldschermwerk
- De aanvullende verlichting

### 10. LAWAAI EN THERMISCHE OMGEVINGSFACTOREN

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De hinder of afleiding veroorzaakt door lawaai
- De ligging van de werkposten
- De machines of lawaaiërende installaties
- De gaten, gleuven en openingen
- De temperatuur
- De vochtigheid
- De luchtverplaatsingen

### 11. LUCHTHYGIËNE (CHEMISCHE EN BIOLOGISCHE RISICO'S)

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- Het verwarmingssysteem, de ventilatie, airconditioning, filtering...
- Het stof en het afval
- De onderhoudsproducten
- De mogelijke bronnen van vervuiling
- De hygiëne
- De luchtverversing
- De rokers

## 12. AUTONOMIE EN INDIVIDUELE VERANTWOORDELIJKHEDEN

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De opdrachten en verwachtingen
- De graad van eigen initiatieven
- De autonomie
- De vrijheid van contact
- Het aandachtsniveau
- De beslissingen
- De verantwoordelijkheden
- De fouten

## 13. INHOUD VAN HET WERK

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De werkinteresse
- De bekwaamheden
- Informatie en vorming

## 14. TIJDSDRUK

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- Het uurrooster en werkschema
- Het werkritme
- De autonomie van de groep
- De onderbrekingen tijdens het werk
- De pauzes

## 15. ARBEIDSVERHOUDINGEN TUSSEN WERKNEMERS EN HIËRARCHISCHE LIJN

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De communicatie tijdens het werk
- De verdeling van het werk
- De onderlinge hulp van de werknemers
- Het overleg op het werk
- De hiërarchische lijn
- De samenwerking met de hiërarchische lijn
- Adviezen en kritieken van de werknemers
- De evaluaties

## 16. PSYCHOSOCIALE OMGEVING

Wie kan **wat concreet** doen en **wanneer**?

- De relaties met de externe personen (bezoekers, klanten...)
- De promoties
- De discriminatie
- De tewerkstelling
- De lonen
- De ondernemingsraad en het CPBW
- De psychosociale problemen
- De werksfeer



FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg  
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel  
[www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be)



Dit document kwam tot stand  
met de steun van de Europese Unie  
Europees Sociaal Fonds

# Tertiaire sector



## SOBANE-STRATEGIE - BEHEER VAN BEROEPSGEBONDEN RISICO'S

De **SOBANE**-strategie is een strategie voor risicobeheersing op vier niveaus (Screening (**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 SEFMPE (P. Lorent, F. Gysens)

**Voor meer informatie over de SOBANE-strategie: [www.sobane.be](http://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](http://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](mailto:publicaties@werk.belgie.be)

Deze publicatie is ook raadpleegbaar op de website van de FOD:  
[www.werk.belgie.be](http://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:** Boone-Roosens

**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 veelevoudigd, 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 veelevoudiging 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. LOKALEN EN WERKZONES




	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p><b>De burelen en werkzones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Middelmatische grootte en niemand zit afgezonderd</li> <li>• Regelmatig opgeruimd</li> </ul> <p><b>De vergaderzalen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamelijk groot, comfortabel en goed uitgerust</li> </ul> <p><b>De zones voorbehouden aan externe personen: bezoekers, klanten...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoende ruim, discreet</li> </ul> <p><b>De doorgangswegen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoende breed, goed afgebakend en niet belemmerd</li> </ul> <p><b>De toegang tot de werkzones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemakkelijk, rechtstreeks en voldoende breed (&gt; 80 cm)</li> </ul> <p><b>De belemmeringen: bevredigend</b></p> <p><b>De opbergruimtes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoende (rekken, kasten...), praktisch, geordend, gemakkelijk toegankelijk</li> </ul> <p><b>Het technisch en huishoudelijk onderhoud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De lokalen worden goed en regelmatig onderhouden en zijn aangenaam</li> </ul> <p><b>Het afval</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesorteerd en correct verwijderd</li> <li>• Verzameld in aangepaste containers, voldoende in aantal</li> </ul> <p><b>De werkvloeren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In goede staat, waterpas, degelijk, niet glad</li> </ul> <p><b>De sociale ruimten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiletten, vestiaires, refref... in voldoende aantal, comfortabel, proper en goed uitgerust</li> </ul> <p><b>De nooduitgangen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrij en goed zichtbaar</li> <li>• Via passende pictogrammen aangeduid</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	




## 2. ORGANISATIE VAN HET WERK

	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p><b>De werkorganisatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk en gekend</li><li>• Planning bevredigend in tijd en ruimte</li></ul> <p><b>De werkomstandigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plaats, gereedschap, materiaal, voorraden, onvoorziene omstandigheden, externe opdrachten, tijd....</li><li>• Laten toe de normale werkprocedures toe te passen en kwaliteitswerk uit te voeren</li><li>• Mogelijkheid zich af te zonderen voor taken die meer concentratie vragen</li></ul> <p><b>De bevoorrading van de werkposten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formulieren, dossiers, papier, inktpatronen...</li><li>• Normale bufferstock, niet te groot noch te klein</li></ul> <p><b>De zelfstandigheid met de naburige posten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Niet te veel, noch te weinig</li></ul> <p><b>De communicatie en interactie tussen werknemers van verschillende werkposten tijdens het werk:</b> makkelijk en vrij</p> <p><b>De communicatiemiddelen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stem, telefoon, computer, parlofoon, ....:aangepast en aangenaam</li><li>• Behouden het confidentieel karakter van de gesprekken</li></ul> <p><b>De landschappurelen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geen diensten van verschillende aard</li><li>• Scheiding tussen activiteiten zoals klantendiensten of frequente telefonische contacten, en diensten die de nodige concentratie vergen</li></ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	<p>  </p>

<b>3. RISICO OF ONGEVALLLEN</b>	
<b>Te bespreken</b>	<b>Wie kan wat concreet doen en wanneer?</b>
<p><b>Vallen en struikelen:</b> Staat van de vloeren, orde en netheid</p>	
<p><b>Elektrische risico's</b> De elektrische installatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Differentieelschakelaars, zekeringen, aarding, signalisatie, bescherming...</li> </ul> <p>Het materiaal: draden, kabels, verlengstukken, aardgeleiding, ...</p> <p>De uitrusting: aansluitingen, aarding, onderhoud, ....</p>	
<p><b>Brand en explosie</b></p> <p>De bronnen: naakte vlam (rook), warmtebron of vonk, signalisatie</p> <p>De bestrijdingsmiddelen: detectie en automatische blussing, brandblusapparaten, hydranten, brandhospels, ...</p> <p>De brandwerende deuren: niet belemmerd, in dichtheid gehouden om verdiepingen, werkplaatsen, opslagzones, technische lokalen... te isoleren (compartimentering)</p> <p>De interne interventieploeg: opgeleid, beschikbaar</p> <p>De richtlijnen in geval van brand: alarmmelding, waarschuwingssignaal, evacuatie en nooduitgangen, verzamelpunten, ...</p> <p>De signalisatie: bestrijdingsmiddelen, nooduitgangen en veiligheidsverlichting, plattegrond per verdieping, ...</p>	
<p><b>Analyses van arbeidsongevallen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch, compleet en noodzakelijk</li> </ul> <p>EHBO: EHBO-lokalen, verbanddozen, hulpverleners ...</p>	
<b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b>	
  	




## 4. DE VEILIGHEID VAN PERSONEN EN VOORWERPEN

	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p><b>De toegang tot de burelen en werkruimten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geïmplementeerd en gecontroleerd: sleutels, toegangskaarten, badges...</li><li>• Voor het personeel, de bezoekers, de klanten...</li></ul> <p><b>De veiligheidsinstructies</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Goed omschreven, duidelijk, gekend en nageleefd</li></ul> <p><b>De risicovolle zones</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toegang tot de gebouwen, parkings...</li><li>• Gecontroleerd (veiligheidscamera's) en voldoende verlicht</li></ul> <p><b>De bewakingscentrale en hulpdiensten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De procedure is gekend in geval van diefstal of agressie</li></ul> <p><b>Traumatische gebeurtenissen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diefstal, agressie...</li><li>• Een psychologische bijstand is voorzien</li></ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	<p>  </p>

5. DE HARDWARE	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p><b>Het Werkvlak</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op een goede hoogte, voldoende groot en goed opgeruimd</li> <li>• Afgeronde hoeken en randen om de druk op de voorarmen te reduceren</li> </ul> <p><b>De hardware</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Van goede kwaliteit; in goede staat; aangepast aan het werk (snelheid; opslagruimte...)</li> </ul> <p><b>Het scherm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemakkelijk te lezen</li> <li>• In een comfortabele positie (de bovenrand van het scherm op ooghoogte)</li> <li>• Op een stabiel voetstuk geplaatst en gemakkelijk verstelbaar, op ongeveer 60 cm van de persoon verwijderd</li> </ul> <p><b>De toebehoren: muis, toetsenbord, printer...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Van kwaliteit en in goede staat</li> <li>• Goed geplaatst op een vrij werkblad</li> <li>• Op goede afstand</li> </ul> <p><b>De documentenhouder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed geschikt en verkrijgbaar wanneer nodig</li> </ul> <p><b>De hoofdmicrofoon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaar in geval van frequent telefonisch contact</li> </ul> <p><b>De draagbare computers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzien van een toetsenbord en een zelfstandige muis</li> <li>• Op een houder die toelaat het scherm van op juiste hoogte te bekijken</li> </ul> <p><b>De kabels: in orde en buiten de doorgangen</b></p> <p><b>De technische hulp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Snelle en efficiënte hulp in geval van probleem</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	  




## 6. DE SOFTWARE


	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De computerprogramma's</li><li>• Gebruiksvriendelijk, gemakkelijk en snel te gebruiken</li></ul> <p><b>Het opslagsysteem (back-up)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voorzien en gemakkelijk te gebruiken</li></ul> <p><b>De toegang tot de interne en/of externe informatiebronnen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Netwerk, internet, intranet,...</li><li>• Gemakkelijk, snel en beveiligd</li></ul> <p><b>De opleiding</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beschikbaar voor iedere software</li></ul> <p><b>De hardware en software (helpdesk) hulpdiensten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beschikbaar en gemakkelijk bereikbaar voor ieder probleem</li></ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	<p>☹️ ☺️ 😊</p>

7. WERKHOUDINGEN	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p>De steeds weerkerende houdingen: onderbroken</p> <p><b>De werkhoudingen:</b> comfortabel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechte rug: geen flexie- of torsiebewegingen</li> <li>• Hoofd recht: geen flexie, extensie of rotatie</li> <li>• Ontspannen schouders: niet opgetrokken</li> <li>• De armen langs het lichaam: niet zijwaarts of geheven</li> <li>• Normale positionering van de handen: niet gebogen</li> <li>• De beide voeten op de grond of op een voetsteun</li> <li>• Niet geknield of gehurkt</li> <li>• Ongunstige houdingen worden niet frequent aangenomen</li> </ul> <p><b>De werkhoogte:</b> (tafels, burelen, rekken...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan in een ideale positie geplaatst worden</li> </ul> <p><b>Het zittend of zittend/rechtstaand werk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgens voorkeur</li> <li>• Kwaliteitsstoelen, stabiel en comfortabel</li> <li>• Voorarm steunt op het werkoppervlak of in de hoogte verstelbare armléuning</li> <li>• Geen hinder voor de benen onder het werkoppervlak</li> </ul> <p><b>De werkoppervlakte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoende voor het comfortabel plaatsen van computermateriaal, de kantoorbenodigdheden (telefoon, documentenhouder ...), de dossiers, de werkdocumenten...</li> </ul> <p><b>De hulpmiddelen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trappes ... beschikbaar bij het werken in de hoogte (archivering...)</li> <li>• Stabiel, duurzaam, gemakkelijk en veilig te gebruiken (vallen)</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	  



## 8. KRACHTINSPANNINGEN EN GOEDERENBEHANDELING

	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p><b>De bewegingen en inspanningen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Niet bruusk of belangrijk</li><li>• Geen snelle verplaatsingen of herhaalde bewegingen</li><li>• Gematigd, geen torsie van de polsen</li></ul> <p><b>De lasten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Licht en evenwichtig (vloeistoffen, grootte van zakken...)</li><li>• Gemakkelijk vast te grijpen: goede handvatten, geen snijdende boorden, niet glijdend...</li><li>• Op goede hoogte: grijpen en neer plaatsen op gondel hoogte</li><li>• Geen torsie of buiging van de romp</li><li>• Slechts dragen op korte afstanden</li></ul> <p><b>De mechanische hulpmiddelen: aangepast</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• (wagentjes, steekwagentjes...) zijn beschikbaar voor het verplaatsen van zware lasten (archief, dossiers, papier voor printer...)</li><li>• Goede kwaliteit, goed geplaatst, eenvoudig en snel in gebruik</li></ul> <p><b>De opleiding: aangepast aan de werkpost en de te hanteren lasten.</b></p> <p><b>De vermoeidheid op het einde van de dag: aanvaardbaar</b></p>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	<p>  </p>




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

## 10. LAWAAI EN THERMISCHE OMGEVINGSFACTOREN




	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p><b>De hinder of afleiding veroorzaakt door lawaai</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telefoons, airconditioning, printers, fotokopieerapparaten, gesprekken, ...</li></ul> <p><b>De ligging van de werkposten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zo ver mogelijk verwijderd van de geluidsbronnen</li><li>• Afzonderlijk lokaal voor het ontvangen van klanten</li></ul> <p><b>De machines of lawaaiërige installaties</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Goed onderhouden, ingekapseld</li></ul> <p><b>De gaten, gleuven en openingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• In de scheidingswanden tussen lokalen, ramen en aan de onderkant van deuren</li></ul> <p><b>De temperatuur</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Niet te warm, noch te koud, geen temperatuurschommelingen</li><li>• Éenzelfde temperatuur in alle lokalen</li></ul> <p><b>De vochtigheid: niet te droog, noch te vochtig</b></p> <p><b>De luchtverplaatsingen: geen tocht door de vensters en deuren</b></p>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	






## 11. LUCHTHYGIËNE (CHEMISCHE EN BIOLOGISCHE RISICO'S)


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

## 12. AUTONOMIE EN INDIVIDUELE VERANTWOORDELIJKHEDEN


	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p><b>De opdrachten en verwachtingen:</b> geen tegenstrijdigheden</p> <p><b>De graad van eigen initiatieven</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ieder kan zijn werkwijze aanpassen, zonder het werk van de groep te verstoren</li><li>• Ieder kan zijn werkpost voor een korte periode verlaten (toilet, drinken,...), zonder het werk van de groep te verstoren</li></ul> <p><b>De autonomie</b></p> <p><b>De vrijheid van contact</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ieder kan contact nemen met de interne (onderhoud, aankoop, kwaliteit,...) of externe diensten indien hij dit nodig acht</li></ul> <p><b>Het aandachtsniveau:</b> middelmatig, afhankelijk van</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De ernst van de te nemen acties</li><li>• De onvoorzien aard van de gebeurtenissen</li></ul> <p><b>De beslissingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal mogelijke keuzes is beperkt</li><li>• Informatie is beschikbaar</li><li>• Zijn makkelijk te nemen</li><li>• De noodzakelijke reactiesnelheid is normaal</li></ul> <p><b>De verantwoordelijkheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ieder kent zijn verantwoordelijkheid en aanvaardt ze</li><li>• Niet te zwaar, noch te licht</li></ul> <p><b>De fouten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ieder corrigeert zijn eventuele fouten</li></ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	<p>  </p>

<b>13. INHOUD VAN HET WERK</b>	
<b>Te bespreken</b>	<b>Wie kan wat concreet doen en wanneer?</b>
<p><b>De werkinteresse:</b> boeiend en afwisselend</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorbereiden de taken, kwaliteitscontroles, herstelling, onderhoud,...</li> </ul> <p><b>De bekwaamheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het werk van de werknemer is in overeenstemming met zijn functie en professionele bekwaamheid</li> <li>• Men heeft de mogelijkheid om zijn bekwaamheden te benutten en te ontwikkelen</li> </ul> <p><b>Informatie en vorming</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor iedereen (jongere werknemers, interim, oudere werknemers)</li> <li>• Aangepast aan het uit te voeren werk</li> <li>• M.b.t. de procedures, de risico's en de preventie</li> <li>• Bij aanwerving en periodiek herhaald</li> </ul>	
<b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b>	
  	

## 14. TIJDSDRUK


	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p><b>Het uurrooster en werkschema</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voldoende op voorhand gekend</li><li>• Mogelijkheid om de werkdag naar eigen wens te organiseren</li><li>• Flexibel binnen afgelijnde marges</li></ul> <p><b>Het werkritme: niet abnormaal</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Achterstand in werk kan snel weggewerkt worden</li><li>• Geen voortdurend werk onder druk</li></ul> <p><b>De autonomie van de groep: men organiseert zelf</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De uurroosters en het verlof</li><li>• De verdeling van de taken, de pauzes, rotaties</li><li>• Werkachterstand die snel weggewerkt kan worden</li><li>• De overuren</li><li>• Aanvullend extra werk of op de laatste minuut</li><li>• De dal- en piekproductie (werkloosheid, parttime...)</li></ul> <p><b>De onderbrekingen tijdens het werk</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Weinig onvoorzien</li></ul> <p><b>De pauzes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Frequent en kort</li><li>• Georganiseerd in functie van de werkbelasting, slechte werkhoudingen, repetitief karakter, mentale inspanning</li><li>• Geen voortdurend werk op beeldscherm, regelmatige pauzes</li></ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	

## 15. ARBEIDSVERHOUDINGEN TUSSEN WERKNEMERS EN HIËRARCHISCHE LIJN

	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p><b>De communicatie tijdens het werk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Steeds mogelijk, zowel over werk- als niet werkgebonden onderwerpen</li> <li>• De organisatie van het werk en de werkruimtes laten toe om elkaar te zien</li> </ul> <p><b>De verdeling van het werk: correct verdeeld</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ieder kent exact zijn taken en zijn rol</li> </ul> <p><b>De onderlinge hulp van de werknemers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voor werkgebonden problemen</li> </ul> <p><b>Het overleg op het werk: regelmatig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tussen het personeel, de hiërarchische lijn</li> <li>• Om het werk te bepalen, te plannen en te verdelen</li> <li>• Om problemen op te lossen</li> </ul> <p><b>De hiërarchische lijn: gekend, gewaardeerd en gerespecteerd</b></p> <p><b>De samenwerking met de hiërarchische lijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goede onderlinge verstandhouding, samenwerking en werksfeer</li> <li>• Geen gespannen relaties of belangenconflicten...</li> <li>• Ondersteuning in geval van werkproblemen of persoonlijke moeilijkheden</li> <li>• Samenwerking met delegaties</li> </ul> <p><b>Adviezen en kritieken van de werknemers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Worden aanhoord en worden voldoende in rekening genomen</li> <li>• Problemen worden gemeld</li> </ul> <p><b>De evaluaties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ieder weet hoe zijn werk geëvalueerd wordt</li> <li>• Wanneer en hoe hij gecontroleerd is</li> <li>• Men kent de criteria en de consequenties</li> <li>• Ieder is geïnformeerd over de resultaten van zijn evaluatie</li> <li>• Het werk van iedereen wordt voldoende geapprecieerd</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b></p>	



## 16. PSYCHOSOCIALE OMGEVING

	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p><b>Te bespreken</b></p> <p>De relaties met de externe personen (bezoekers, klanten...): vriendelijk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedure in geval van fysieke of verbale agressie</li></ul> <p><b>De promoties:</b> mogelijk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Volgens objectieve en duidelijke criteria</li><li>• Door ieder gekend en goedgekeurd</li><li>• Op basis van evaluaties en in functie van de prestaties</li></ul> <p><b>De discriminatie:</b> geen enkele</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Noch in functie van de leeftijd, geslacht of herkomst</li><li>• Noch bij aanwerving, noch bij promotie</li></ul> <p><b>De tewerkstelling</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stabiel</li><li>• Vertrouwen in de integriteit en de toekomst van het bedrijf</li><li>• De problemen van vervangingen bij afwezigheid en correcte behandeling van interimers worden opgevolgd</li></ul> <p><b>De lonen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• In overeenstemming met de competentie en het gerealiseerde werk</li></ul> <p><b>De ondernemingsraad en het CPBW:</b> bevestigend</p> <p><b>De psychosociale problemen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ontevredenheid, stress, pesten, persoonlijke problemen, ...</li><li>• Structuren en procedures van behandeling bestaan en worden gebruikt</li><li>• Informatie werd gegeven</li><li>• Preventieve maatregelen zijn genomen</li></ul> <p><b>De werksfeer</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laat een persoonlijke en professionele ontwikkeling toe</li><li>• Zijn verenigbaar met een normaal privé leven (familie,...)</li><li>• De werknemers zijn globaal gezien tevreden</li></ul>	
<b>Meer in detail te bestuderen aspecten</b>	

## EINDSYNTHESE:

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

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

## 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).

N°	Wie?	Doet wat en hoe?	Kost 0, € €€ €€€	Wanneer?	
				Voorziene datum	Datum van uitvoering

N°	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](http://www.werk.belgie.be)