

vhp ergonomie bedenkt verbeterplan service desk	5
Beeldschermvoorlichting via intranet bij Vestia	6
Drie nieuwe (boven)regionale meldkamers	8

## Zwaar werk in de bouw: is er verschil tussen werknemers en zzp'ers?

In de bouw werken ongeveer 450.000 mensen. Het aandeel zelfstandigen zonder personeel oftewel 'zzp'ers' neemt toe.

Uit onderzoek van de Kamer van Koophandel blijkt dat er in 2008 ongeveer 70.000 zzp'ers werkzaam waren in de bouw. In twee jaar tijd is dat een stijging van 31%. Bijna tweederde van deze zzp'ers is generalist. De meesten hebben een klus- of timmerbedrijf. De

specialistische zzp'ers zijn vaak schilder, loodgieter of metselaar. Het aantal zzp'ers zal blijven groeien, onder andere door instroom uit de 'nieuwe' EU-landen.

Het toenemend aantal zzp'ers heeft tot discussie geleid: er gaan stemmen op voor uitbreiding van de Arbowetgeving voor zelfstandigen. Voor zzp'ers gelden enkele wettelijke bepalingen over arbeidsveiligheid. Tevens dient gevaar voor derden te worden voorkomen. Wetgeving gericht op het voorkomen van fysieke belasting is echter niet van toepassing op zzp'ers. Veel gehoorde uitspraken in dit kader zijn: 'zzp'ers hoeven zich niet aan regels te houden en dat leidt tot oneerlijke concurrentie' en, 'zzp'ers mogen harder werken en zijn daarom blootgesteld aan een hogere fysieke belasting' of 'zzp'ers gebruiken minder vaak hulpmiddelen'.

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wil weten wat de daadwerkelijke situatie is en heeft vhp ergonomie en EIM gevraagd onderzoek te doen naar fysieke belasting op de bouwplaats en het mogelijke verschil tussen werknemers en zelfstandigen. Allereerst is via observaties bij 18 beroepen vastgesteld wat de feitelijke fysieke belasting van werknemers en zzp'ers is. Er is nadruk



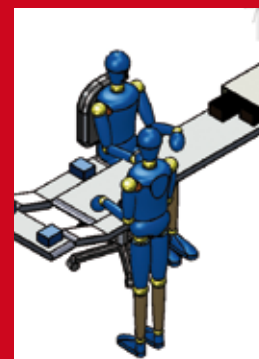
'BOOR' staat stil bij zwaar werk 2



Werklast bepaalt aantal mensen in verkeerscentrale 4



'Ik wil Bolletje!' 6



Lees verder op pagina 5

# ‘BOOR’ staat stil bij zwaar werk

*Archeologen kunnen op een gezonde manier oud worden na de training van vhp gericht op het voorkomen van overbelasting.*

Archeologen van het Bureau Oudheidkundig Onderzoek Rotterdam (BOOR) voeren hun werk nauwgezet uit om geen waardevolle elementen die in de grond kunnen zitten over het hoofd te zien. Daardoor hebben de archeologen te maken met zware belasting. Ook zijn de werkomstandigheden steeds wisselend. Het meest belastend zijn het uitvoeren van proefboringen en het langdurig achter elkaar schaven.

BOOR heeft vhp ingeschakeld om de medewerkers slim te leren omgaan met deze zware fysieke belasting, zodat iedereen op een gezonde manier zijn werk kan doen.

vhp heeft voor BOOR een training op maat gemaakt. Eerst zijn hiervoor de meest belastende werkzaamheden geanalyseerd. In de training stellen de deelnemers en de

aanwezige leidinggevenden met elkaar de knelpunten vast. Aan de hand van foto's en filmpjes van allerlei uiteenlopende werksituaties werden met elkaar inzichten gedeeld en oplossingen aangedragen. Bij het verminderen van fysieke belasting speelt de inrichting van het werkterrein en het materiaal waar mee gewerkt wordt een rol. Maar daarnaast ook de organisatie van het werk. In het Kralingse bos werden slimme werkwijzen uitgebreid geoefend met elkaar.

Het resultaat van deze training voor de deelnemers is dat ze zich weer veel meer bewust zijn geworden van de soms zware werkomstandigheden en dat ze nieuwe inzichten hebben geoefend om hier goed mee om te gaan.

Enkele reacties van deelnemers na afloop: “Ondanks eerdere trainingen over lichaamshouding, heb ik deze training als goed ervaren.”

“Zeer praktisch, to the point!”

“Maatwerk! Goed tempo.”



*Archeologen aan het werk met troffel*



Archeologen bij toekomstig Randstad Rail station Blijdorp te Rotterdam

# Werklast bepaalt aantal mensen in verkeerscentrale

*Het Havenbedrijf Rotterdam is verantwoordelijk voor het handhaven van de vlotte en veilige afhandeling van de scheepvaart in de haven.*

Scheepvaartbegeleiders (VTS-ers) begeleiden de scheepvaart met behulp van radar, marifoon en diverse informatie- en planningssystemen. In de meeste gevallen begeleidt iedere VTS'er één sector van de haven. Maar aangezien het verkeersaanbod niet altijd even groot is vroeg het Havenbedrijf Rotterdam aan vhp een onderzoek uit te voeren naar de mogelijkheden om zogenaamde 'supersectoren' in te voeren. Een supersector is een combinatie van meerdere sectoren die onder begeleiding staan van één VTS'er. Met name wilde het Havenbedrijf weten of het mogelijk is de

werklast van de VTS'ers enkele dagen vooruit te voorspellen. Als werklast voorspelbaar is, kan immers de bezetting van de centrale daarop afgestemd worden.

vhp heeft hiervoor de huidige werklast die optreedt tijdens het

werk gemeten. Hiervoor zijn gedurende 56 wachten van 8 uur metingen in de praktijk uitgevoerd. De VTS-ers moesten 4 maal per uur de hoogte van de door hen ervaren werklast in het afgelopen kwartier scoren. Daarnaast konden ze aangeven welke specifieke omstandigheden hebben gespeeld in dat kwartier. Over dezelfde 56 wachten zijn ook objectieve gegevens verzameld zoals de



hoeveelheid scheepvaart, het weer en andere zaken die de werklast kunnen verhogen. Deze laatste gegevens kwamen uit de digitale systemen van het Havenbedrijf.

De door de medewerkers ervaren werklast is vervolgens vergeleken met de objectieve gegevens: is het inderdaad zo dat men bij veel scheepvaart een hoge werkdruk ervaart? En is de werkdruk inderdaad hoger bij slecht weer? Met deze analyse is een model ontwikkeld waarmee de werklast van de VTS-ers vooruit voorspeld kan worden. Het model is gevalideerd en het blijkt dat het inderdaad mogelijk is om de werklast vooraf voor een groot deel te voorspellen mits men gegevens heeft over bijvoorbeeld het aantal schepen of het weer in de komende periode. Met het model kan ook worden vastgesteld dat het inderdaad mogelijk lijkt om in bepaalde omstandigheden met supersectoren te werken, zodat er minder VTS-ers op dienst hoeven te komen. Wel zullen de werkorganisatie en de techniek hierop aangepast moeten worden. Met dit model wordt een stap voorwaarts gezet naar een meer flexibele organisatie waarin de voorspelde werklast bepalend is voor het aantal mensen op wacht in de verkeerscentrale.



*De toekomstige werkvloer van de scheepvaart-begeleiders*

Meer informatie:  
janlegters@  
vhp-ergonomie.nl

Vervolg van voorpagina

gelegd op tillen, de logistieke situatie en het gebruik van hulpmiddelen. Er zijn ruim 700 enquêtes afgenomen bij werkgevers, zzp'ers, werknemers en opdrachtgevers, zowel telefonisch als direct op de bouwplaats. In de tweede plaats is op een groot aantal bouwlocaties vastgesteld wat de werkafspraken zijn. Daarbij kan gedacht worden aan: is er een veiligheid- en gezondheidsplan en wie is waarvoor verantwoordelijk, wat is er afgesproken over fysieke belasting, hoe werken zzp'ers en hoe werken werknemers, hoe is het gezag op de bouwplaats geregeld en: is er concurrentie door arbeidsomstandigheden? In de derde plaats is voor zowel werknemers als zzp'ers vastgesteld hoe de cijfers er uit zien met betrekking tot ziekte en ongevallen. Eind mei is de onderzoeksrapportage opgeleverd.



## vhp ergonomie bedenkt verbeterplan voor service desk

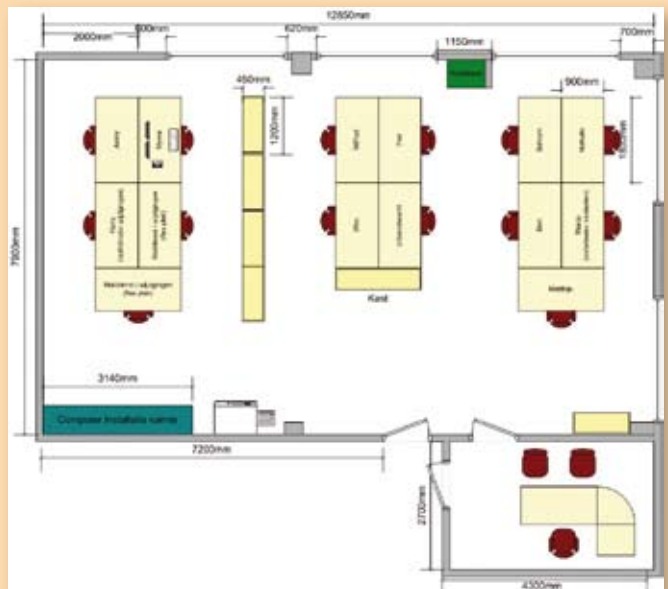
**De ICT service desk van de gemeente Leiden kan beter. De gemeente heeft daarom aan vhp gevraagd te komen tot een verbeterplan voor de inrichting van deze ICT Servicedesk.**

De ICT servicedesk is een call center voor ICT en telecommunicatie onderwerpen binnen de gemeente Leiden. In de huidige situatie ondervinden de medewerkers veel hinder van elkaar. Het doel van het project is de functionaliteit, effectiviteit en de tevredenheid van de medewerkers van de Servicedesk te optimaliseren.

vhp analyseerde de manier van samenwerken tussen de medewerkers (o.a. mate van communicatie), de taken die de medewerkers uitvoeren en de hulpmiddelen die zij daarbij gebruiken. Uit vier verbetervoorstellen hebben medewerkers en leidinggevende van de Servicedesk één verbetervoorstel uitgekozen. Een belangrijk uitgangspunt was om medewerkers met eenzelfde concentratie- en communicatie-eisen bij elkaar te plaatsen in de ruimte. Dit verbetervoorstel is verder uitgewerkt naar een functioneel ontwerp (zie afbeelding). Naast inrichtingsverbeteringen

zijn tevens voorstellen voor bouwkundige verbeteringen gedaan, zoals het verbeteren van het plafond en het vergroten van de ruimte. Op basis van een tevens door vhp aangeleverde kostenindicatie zal de gemeente nu verder het besluitvormingstraject over realisatie ingaan.

*De nieuwe indeling van de ICT servicedesk*



# ‘Ik wil Bolletje!’

## Gezond én efficiënt werken bij Bolletje

*Johan Leferink, opleidingscoördinator bij Bolletje, besloot te kiezen voor een doortastende aanpak van zwaar werk. Aanleiding hiervoor was een bezoek van de Arbeidsinspectie.*

Gelukkig waren veel zaken prima in orde. Er waren alleen bij een paar werkplekken opmerkingen over zwaar werk. Dit was de reden voor Johan om alles gelijk goed aan te pakken. “We richten ons niet alleen op die werkplekken die door de arbeidsinspectie als knelpunt zijn aangewezen, want de vijf kernwaarden van ons bedrijf zijn:

- gewoon goed
- zinnig
- verrassend
- warm hart
- kostenbewust.

Deze kernwaarden komen overal in het bedrijf terug. Dus ook voor de aanpak van zwaar werk.”



1. huidige werksituatie

vhp hanteert een oplossingsgerichte aanpak, waarbij het niet alleen gaat om verminderen van te zwaar werk. De aanpak van vhp is: ingrijpen in het productieproces zodat het werk minder zwaar én efficiënter is zodat er uiteindelijk kosten worden bespaard. Een voorbeeld van een productielijn waar het werk handiger kon, was de roggebroodlijn. Inpakkers moesten zijwaarts ver en hoog

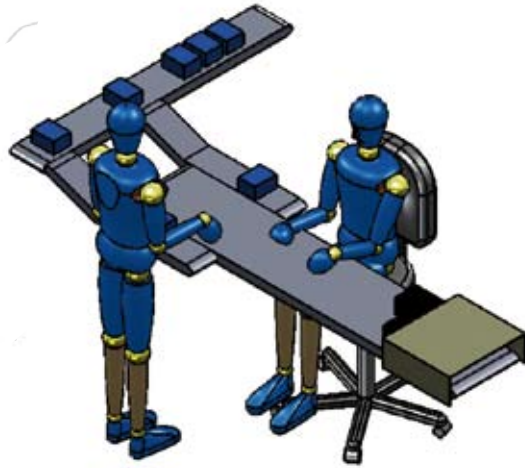
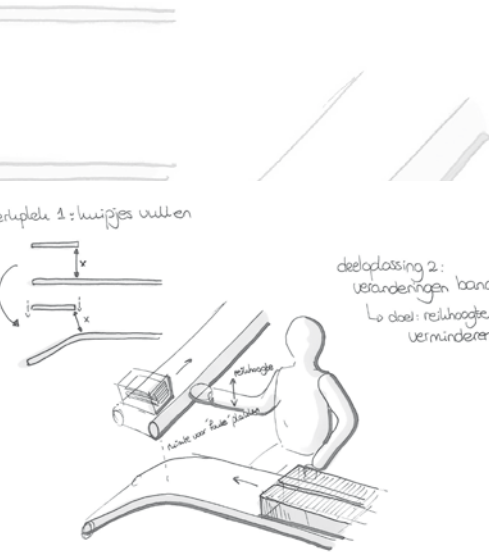
## Beeldschermvoorlichting via intranet bij Vestia

Met bijna twintig locaties is Vestia een van de grootste woningcorporaties in Nederland. Vestia investeert voortdurend in het optimaliseren van de arbeidsomstandigheden van de in totaal ca. 1000 medewerkers.

Zo beschikken de beeldschermwerkers over goed meubilair en benodigde hulpmiddelen. Natuurlijk doet Vestia ook een beroep op ieders eigen verantwoordelijkheid. Naast onder andere groepsvoorlichtingen en individuele werkplekinstructies, zet Vestia daarom in op beeldschermvoorlichting via intranet. Op ‘BijVestia’ is voor alle medewer-

kers een interactieve instructie beschikbaar over het instellen van de eigen werkplek. In 14 stappen wordt de medewerker begeleid, van de zithoogte van de stoel tot het goed gebruiken van accessoires. Groot voordeel is dat via intranet de informatie overal en op elk moment beschikbaar is. Daardoor kunnen juist flex- en telewerkers er optimaal van profiteren.

Op het intranet is ook een digitaal oplossingenboek beschikbaar, met veertig maatregelen voor gezond beeldschermwerk. Onder deze maatregelen bevinden zich ook



2. schetsen van verbeteringen

3. 3d-model van nieuwe werksituatie

reiken terwijl herhaald dezelfde bewegingen werden uitgevoerd. Op andere plekken werden handelingen dubbel gedaan. vhp bedacht samen met de medewerkers oplossingen die schetsmatig zijn uitgewerkt. Deze werden met alle betrokkenen besproken. De kansrijke oplossingen werden vervolgens uitgewerkt in een technische tekening.

Daarmee kon Bolletje zelf aan de slag. En zoals Johan Leferink aan het einde van het traject zei: "Fijn dat oplossingen voor verbetering van zwaar lichamelijk werk niet alleen maar geld kosten, maar ook kunnen leiden tot efficiënter werken. Deze aanpak sluit echt aan bij onze kernwaarden".

Vragen ?

hettyvermeulen@vhp-ergonomie.nl



Programma's van Eisen voor specifieke werkplekken, zoals een baliewerkplek. Vooral leden van de arbocommissie van elk Vestia onderdeel gebruiken dit overzicht. Hieruit kunnen zij maatregelen selecteren voor de werkplek, de werkorganisatie of het werkgedrag.



Illustraties gebruikt in beeldschermvoorlichting

# Drie nieuwe (boven)regionale meldkamers

Als u 112 belt komt u terecht in de gezamenlijke meldkamer van de politie, brandweer, ambulance en GHOR (hulp bij ongevallen en rampen). De belangrijkste taak van deze meldkamers is het aannemen en afhandelen van uw 112 oproep.

Meer informatie:  
inekedraisma@  
vhp-ergonomie.nl

Daarnaast ondersteunt de meldkamer de politiemannen, brandweerlieden en ziekenbroeders op straat.

Locatie nieuwe  
meldkamer van de  
3 noordelijke provincies  
te Drachten



vhp is op dit moment betrokken bij de ontwikkeling van drie nieuwe gezamenlijke meldkamers: in Drachten, Apeldoorn en Maastricht. In Drachten en Apeldoorn worden meldkamers van meerdere hulpverleningsregio's samengevoegd. Maastricht werkt aan de vernieuwing van de huidige gezamenlijke meldkamer. vhp adviseert over de inrichting van de meldkamer en diverse ruimtes voor opschaling (de ruimtes die gebruikt worden voor de vergrootte organisatie bij incidenten en rampen). Daarbij vertalen we de werkprocessen naar een optimale inrichting van de ruimtes, het ontwerp van de meldtafels en de operationele software. Ook verlichting, klimaat en geluid zijn belangrijke onderwerpen.

## En kan dat ook met één klik?

Loop eens langs tien computerwerkplekken en bekijk de werkbalk van deze mensen: geen twee zullen gelijk zijn. Is dat efficiënt? Kent iedereen de mogelijkheden van de programma's goed genoeg om een de beste werkbalk in te stellen? Meestal is het antwoord NEE.

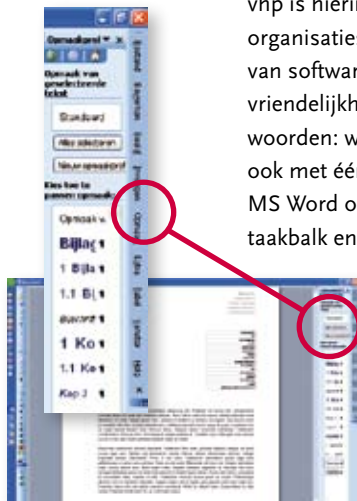
vhp is hierin gespecialiseerd: wij helpen organisaties om de Grafische User Interface van software zo te 'tweaken' dat de gebruiksvriendelijkheid optimaal is. Met andere woorden: waarom twee keer klikken als het ook met één klik kan? In bijgaand figuur is de MS Word omgeving geoptimaliseerd. De taakbalk en werkbalk zijn anders gepositioneerd en alleen een selectie aan functieknoppen is aanwezig. De voordelen van deze configuratie zijn:

- Een (veel) groter deel van het Word document is in beeld
- Alle veel gebruikte functies zijn met één klik uit te voeren
- Tijdwinst: minder klikken en scrollen kost minder tijd. Bij 8 minuten per dag per gebruiker sneller werken betekent voor het bedrijf 2% pure winst.

Invoeren van een dergelijke verandering is geen sinecure. Feitelijk gaat het om twee projecten:

- Inhoudelijk bepalen van de beste configuratie
- Begeleiding van de gebruikers naar deze nieuwe omgeving.

De praktijk wijst uit dat het tweede project de meeste inspanningen vraagt.



Meer weten? [gjalthuppes@vhp-ergonomie.nl](mailto:gjalthuppes@vhp-ergonomie.nl)



vhp ergonomie  
Huygensstraat 13a  
2515 BD Den Haag  
tel 070 389 20 10  
fax 070 389 24 13  
info@vhp-ergonomie.nl  
www.vhp-ergonomie.nl

vhp ergonomie is een onafhankelijk advies- en opleidingsbureau op het gebied van de ergonomie. vhp werkt voor het bedrijfsleven, brancheinstellingen, non-profits en overheid. Voor meer informatie kunt u terecht op onze website: [www.vhp-ergonomie.nl](http://www.vhp-ergonomie.nl). Hier kunt u ook eerder verschenen nieuwsbrieven vinden.

Redactie Noortje Naber, Peter Voskamp Vormgeving BeeldinZicht Druk Thieme MediaCenter