

# Arbo jaarverslag 2018

## Vooraf

Alle (hoofd)locaties zijn in de afgelopen jaren bezocht en hebben een Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E). Alle RI&E's zijn door de ARBO dienst getoetst en volledig en betrouwbaar bevonden.

De opzet van het jaarverslag is in grote lijnen te vergelijken met die van voorgaande jaren. Dit jaarverslag is een beknopte weergave van wat in het afgelopen jaar aan risico's is geïnventariseerd en met het management en medewerkers besproken is.

Het Arbomanagement voldoet goed. Locatiemanagers hoeven minder plannen van aanpak te maken en de preventiemedewerker Arbo kan goed monitoren hoe het er op de locaties voor staat waar het gaat om arbeidsomstandigheden.

## Arbo op de agenda

ARBO staat op "de agenda" van de meeste locaties. Er is steeds meer en blijvend aandacht voor de diverse risico's die op een locatie kunnen voorkomen. En daar wordt goed op geanticipeerd door het management en medewerkers. Is er op een locatie bijvoorbeeld fysieke belasting, dan worden tilcursussen gegeven, passende tilhulpmiddelen aangeschaft en kijkt een fysiotherapeut of ergotherapeut zo nodig mee naar de manier van tillen en transfers. Is er op een locatie agressie, dan wordt vaak Leren en Ontwikkelen ingeschakeld en gevraagd om bijvoorbeeld een training Veilig Verder of een andere cursus/training of module te verzorgen.

Bij de preventiemedewerker Arbo komen regelmatig vragen binnen over werkplek onderzoeken, fysieke belasting, agressie, machineveiligheid, beeldschermwerk, klimaat, geluidsmetingen, werken met machines, werken op (kinder)boerderijen, biologische agentia enzovoort en de risico's die deze werkzaamheden met zich meebrengen.

De risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) en de opvolging daarvan is in de Arbo-wet geregeld en een verplichting vanaf 1994. Een verplichting impliceert over het algemeen een moeten. De afgelopen jaren is dit moeten bij het management van de Gemiva-SVG Groep vooral ook een willen geworden. Het management wil over het algemeen Arbo 'goed op orde' hebben. Kwaliteitsdenken is hierbij ook een uitgangspunt. Zijn de arbeidsrisico's als fysieke belasting, agressie, werkdruk enzovoort goed in kaart gebracht, dan kan ook actie ondernomen worden om deze arbeidsrisico's te verminderen. En daarmee bijvoorbeeld het verzuim als gevolg van de arbeidsrisico's. Het goed functionerend Arbo managementsysteem speelt hierin ook een duidelijke rol.

## Werkwijze RI&E

Voor een (opvolging van de) RI&E (een volledige RI&E of Arbo quickscan) wordt een afspraak gemaakt met de locatiemanager van de betreffende locatie. Als het om een uitgebreide RI&E gaat, gaat de preventiemedewerker Arbo naar de locatie toe en is aanwezig bij een (locatie)overleg. In dit overleg worden nut en noodzaak van de RI&E uitgelegd en wordt aan de medewerkers gevraagd de RI&E enquête in te vullen. Verder doet de preventiemedewerker Arbo een ronde door de locatie en kijkt naar risico's op het gebied van gevaarlijke stoffen, beeldschermwerkplekken, (brand)veiligheid, nooduitgangen,



verbanddozen et cetera. Ook wordt aan de locatiemanager gevraagd om - eventueel samen met een BHVer - de Arbo checklist in te vullen. Met deze gegevens wordt een rapport gemaakt waarin de gesignaleerde risico's staan en worden adviezen gegeven om de risico's te verminderen en/of op te heffen. Verder wordt aangegeven op welke termijn er actie ondernomen moet worden, door aan het advies een risico index te geven. Risico index laag betekent actie binnen een half jaar, midden actie binnen drie maanden, hoog direct actie ondernemen en zeer hoog, werkzaamheden stoppen. Dit rapport wordt verstuurd naar de locatie/de locatiemanager, de regiodirecteur, de raad van bestuur, de ondernemingsraad en de Arbodienst. De locatiemanager en de regiodirecteur maken vervolgens een plan van aanpak naar aanleiding van de lijst knelpunten en risicofactoren en de toetsingsrapportage van de Arbodienst. Dit plan van aanpak wordt naar de preventiemedewerker Arbo gestuurd. Het plan van aanpak en de RI&E rapportage moet ook binnen het team van de betreffende locatie worden besproken.

De Arbodienst toetst de rapportage op volledigheid en betrouwbaarheid en maakt hiervan een rapport. Soms geeft de arbeidshygiënist die deze toetsing doet ook adviezen om een bepaald risico nog op te nemen of de risico-index te veranderen. Als het rapport van de arbodienst bij de RI&E rapportage gevoegd is, is de RI&E volledig.

De volledige RI&E ligt op de betreffende locatie, bij de regiodirecteur, de RvB, de OR en is te vinden in de administratie van de preventiemedewerker. Deze rapportage is ook inzichtelijk voor de Arbo-arts en het hoofd van de afdeling Arbo, Verzuim en Re-integratie.

Bij een Arbo quickscan komt de preventiemedewerker naar een locatie toe en neemt met de een medewerker, locatiemanager en/of een BHVer de laatstgehouden RI&E en rapportage door. Verder wordt een ronde door de locatie / het pand gedaan. Hierbij let de preventiemedewerker Arbo op de eerder genoemde aandachtspunten en risico's.

2018 is het eerste jaar waarin de Arbo quickscan en het gesprek over arbeidsomstandigheden vooral zijn gevoerd met medewerkers van de locatie. Op een enkele locatie na waar de locatiemanager net nieuw in deze functie is of het anderszins niet lukte dat een gesprek met een medewerker werd gehouden.

De rapportage van de Arbo quickscan gaat naar de gesprekspartner, de locatiemanager en regiodirecteur en is te vinden in de administratie van de preventiemedewerker.

### **Arbomanagementsysteem**

In 2013 is, mede naar aanleiding van signalen vanuit het management, het Arbo managementsysteem veranderd.

Locatiemanagers hebben in toenemende mate te maken met verhoging van de werkdruk. Waar het kan proberen we om hier iets aan te doen. De grootste veranderingen zijn dat:

- de RI&E niet meer eens in de vier jaar gehouden wordt,
- de preventiemedewerker Arbo eens per twee jaar naar de locatie komt voor een Arbo quickscan en
- daardoor de plannen van aanpak aanmerkelijk korter worden

Bovendien kunnen de medewerkers tijdens het regelmatig terugkerende medewerkersonderzoek ook Arbo gerelateerde punten aangeven. Hierdoor wordt de werkdruk van het management, met name de locatiehoofden, minder en kan de preventiemedewerker Arbo beter monitoren hoe het er op de locaties voorstaat waar het gaat om arbeidsomstandigheden.

Wanneer op een locatie een - door de Arbodienst getoetste - RI&E aanwezig is hoeft er in principe geen nieuwe RI&E gemaakt te worden. Een nieuwe RI&E is wel van toepassing als binnen de locatie de risico's zijn veranderd (bijvoorbeeld meer agressie of fysieke belasting), de wet en regelgeving wijzigt, er nieuwe wetenschappelijke inzichten zijn of in de huisvesting van de locatie iets is veranderd (bijvoorbeeld een grote verbouwing).

Tijdens het tweejaarlijks bezoek van de preventiemedewerker aan de locaties worden de laatste RI&E rapportages doorgenomen. Wanneer er aanleiding is om naast deze rondgang toch een volledige RI&E te houden (zie eerdere criteria), wordt deze alsnog gepland.

### **Arbo en ambulante**

Voor de ambulante dienstverleningen is een apart onderdeel opgenomen in het beleid.

Omdat een rondgang op de locatie bij de ambulante dienstverlening in praktische zin niet mogelijk is (begeleiden achter de voordeur) en de RI&E jaarlijks op de agenda van het overleg terug moet komen, is besloten om de locaties van de ambulante dienstverlening niet meer te bezoeken. Tijdens de jaarlijkse bespreking van de laatstgehouden RI&E moeten alle Arbo aspecten aan bod komen. Ook is daarbij aandacht voor de bijzondere risico's (onhygiënische situaties, verslavingsproblematiek en het daarbij komend netwerk van de cliënten, honden die niet onder controle van het baasje zijn, dreigen met wapens enzovoort) waarmee medewerkers van de Ambulante dienstverleningen te maken krijgen.

In 2015 is een aandachtspuntenlijst Arbo gemaakt. Deze lijst is bedoeld voor ambulante medewerkers en medewerkers van de Gemiva-SVG Groep die ook binnen andere organisaties werken. De bedoeling van deze lijst is dat bovengenoemde medewerkers zich meer bewust zijn van de risico's die zij en hun collega's kunnen tegenkomen in het werk. Een ander doel is dat naar aanleiding van deze lijst, Arbo onderwerpen gesignaleerd en besproken kunnen worden. Op deze aandachtspuntenlijst staan doorverwijzingen naar de diverse themapagina's op de interne website.

In 2017 is na overleg met instemming door de ondernemingsraad besloten om de Arbo quickscan - op proef voor twee jaar - meer met de medewerkers te houden in plaats van met alleen de locatiemanager. De medewerkers ervaren de arbeidsrisico's directer in hun dagelijks werk en kunnen daardoor goed aangeven hoe zij de arbeidsrisico's ervaren. Vooral op het gebied van (de beleving van) werkdruk worden door de medewerkers andere antwoorden gegeven. Zie verderop in dit verslag bij het onderwerp functie-inhoud en werkdruk.

### **Arbo en Verzuim & re-integratie**

In 2011 is een begin gemaakt met een nauwere samenwerking tussen de afdelingen Verzuim & re-integratie en Arbo. Door deze samenwerking kan adequater beoordeeld worden wat de relatie tussen arbeidsomstandigheden en verzuim is. Hierdoor kan ook de relatie tussen verzuim en de arbeidsrisico's

beter in kaart worden gebracht. De preventiemedewerker en diens leidinggevende hebben overleg hierover. Ook kan en wordt met de Arbo-arts de relatie tussen verzuim en arbeidsomstandigheden besproken.

### **Bezochte locaties en RI&E in 2018**

Op de ambulante diensten na worden alle locaties eens per twee jaar bezocht. Er wordt dan een Arbo quickscan of een volledige RI&E gehouden. Voor alle nieuwe locaties is in 2018 een volledige RI&E gemaakt. In 2018 zijn er 95 locaties bezocht.

## **Bevindingen 2018**

### **Agressie**

Binnen ongeveer de helft van de in 2018 bezochte locaties komt agressie in meer of mindere mate voor. In de ene locatie is dit heftiger dan in de andere. In sommige locaties zeer heftig. Agressie wordt op dezelfde locatie door de ene medewerker wel ervaren en door de andere niet of in mindere mate. In de locaties waar agressie veel voorkomt wordt over het algemeen een, aan de cliënt en locatie aangepaste training Veilig Verder gegeven of een andere training als affect neutraal handelen, gentle teaching, oplossingsgericht werken, terug naar het normale leven, traineeship moeilijk verstaanbaar gedrag enzovoort gevolgd. Waar dit niet zo is, is het advies om dit alsnog te doen.

In sommige locaties moet meer aandacht aan de opvang van medewerkers gegeven worden. Vooral als het gaat om eerste en vervolg opvanggesprekken. Verder kan bij ernstige agressie-incidenten beroep worden gedaan op de nazorgmedewerkers van de afdeling Leren en Ontwikkelen.

Steeds meer hebben managers en medewerkers oog voor (de gevolgen van) agressie, getuige o.a. de diverse trainingen en cursussen die aangevraagd en gegeven worden om agressie te laten verminderen of te laten de-escaleren.

### **Arbeidsongevallen**

Op elke locatie die het afgelopen jaar bezocht is, is het beleid rond de meldingen van arbeidsongevallen besproken en onder de aandacht gebracht.

Hier staan de definitie van een arbeidsongeval, wat te doen bij een arbeidsongeval, hoe een arbeidsongeval gemeld moet worden en bij wie en de overige informatie rond een arbeidsongeval moet terechtkomen.

De meeste interne meldingen gingen over de gevolgen bij medewerkers die te maken hebben gehad met (de gevolgen van) agressie, een paar over val incidenten. De vraag doet zich voor of alle mogelijke arbeidsongevallen wel gemeld worden. Op een organisatie met de hoeveelheid medewerkers en vrijwilligers als de Gemiva-SVG Groep is 24 meldingen niet veel. In 2019 moet dan ook door het management meer aandacht besteed worden aan de meldcultuur rond arbeidsongevallen.

De preventiemedewerker bespreekt nut en noodzaak van het melden van arbeidsongevallen tijdens de Arbo quickscans op de locaties.

### **Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)**

Het afgelopen jaar zijn er 24 interne meldingen geweest van arbeidsongevallen. Vorig jaar waren dit er 20. Eén interne melding is doorgezet naar de inspectie SZW te melden. Eén melding is telefonisch besproken met de inspectie en verder niet in behandeling genomen.

### **Bedrijfshulpverlening**

Bedrijfshulpverlening is binnen de locaties goed bekend, geregeld en verankerd. De bekendheid van de BHVers op de locatie is redelijk goed.

In alle locaties die bezocht zijn wordt jaarlijks een brandpreventie instructie gegeven en een ontruimingsoefening gehouden.

### **Beeldschermwerkplekken**

De beeldschermwerkplekken voldoen op (bijna) alle locaties aan de richtlijnen. Waar dit niet zo is gaat het om beeldschermwerkplekken die bijvoorbeeld in een kast staan. Het document "laat je muis los" is in het afgelopen jaar, standaard naar alle locaties die een RI&E hebben gehad, gestuurd. Hierin staan richtlijnen genoemd om de beeldschermwerkplek zo optimaal mogelijk in te richten.

### **Brandveiligheid**

Tijdens de rondgang in de locatie wordt ook standaard gekeken naar brandveiligheid. Zo wordt gekeken of de vluchtroutes vrij van obstakels zijn, de blusapparatuur goed zichtbaar is en voor het grijpen ligt, wat voor brandmeldinstallatie er is, of er voldoende opgeleide BHVers zijn en medewerkers die de BMI kunnen beheren.

Overigens worden alle locaties jaarlijks bezocht door een medewerker van de afdeling Leren en Ontwikkelen of door de adviseur brandveiligheid. Deze neemt met de medewerkers en soms de cliënten, de brandveiligheid door en er wordt een ontruimingsoefening gehouden. Verder wordt, afhankelijk van de doelgroep, een ontruimingsoefening met cliënten gehouden en kunnen cliënten een training krijgen in het hanteren van kleine blusmiddelen.

### **Functie-inhoud en werkdruk**

In ongeveer een derde van de locaties hebben medewerkers met schokkende of aangrijpende gebeurtenissen te maken. Het gaat vaak om een paar medewerkers van de locatie die dit aangeven. Als oorzaak van de schokkende of aangrijpende gebeurtenissen worden bijvoorbeeld agressie, maar ook het ziek zijn en overlijden van cliënten genoemd.

Hierbij wordt standaard geadviseerd om helder te krijgen om welke gebeurtenissen het gaat en om hierover met elkaar in gesprek te gaan en te blijven. De nazorg in de vorm van opvanggesprekken en eventueel een gesprek met een nazorgfunctionaris moet onder de aandacht blijven.

In steeds meer locaties wordt door een aantal medewerkers de werkdruk als hoog beleefd. Als oorzaken worden genoemd: dezelfde werkzaamheden moeten met minder collega's worden verricht, de omslag naar het "nieuwe werken" in het kader van de WMO wat voor een aantal medewerkers lastig is om in en door te voeren en het PC2 programma dat niet voor alle medewerkers goed te hanteren is. Verder wordt nog

genoemd dat het krijgen, vinden en behouden van invallers moeilijker is geworden dan voorheen. Tot slot wordt op een aantal locaties ook benoemd dat korte diensten als werkdruk verzwarend worden ervaren. Het gaat dan bijvoorbeeld om medewerkers die door de korte diensten vijf dagen moeten werken terwijl er een contract van achttien uur is.

In de gesprekken met medewerkers tijdens de Arbo quickscans die het afgelopen jaar zijn geweest wordt (de beleving van) werkdruk regelmatig genoemd. Meer dan voorheen in de gesprekken met locatiemanagers wordt dit onderwerp benoemd. Niet helemaal helder is of dit komt door de andere interpretatie die locatiemanagers gaven aan werkdruk van de medewerkers of aan het feit dat de werkdruk inderdaad is toegenomen. Wel helder is dat een deel te maken heeft met het moeilijker krijgen van invalkrachten op de locaties en dat dat dit jaar moeilijker is dan voorgaande jaren.

### **Fysieke belasting**

In locaties waar sprake is van fysieke belasting, wordt door de medewerkers regelmatig aangegeven dat er vaak getild moet worden en dat medewerkers klachten aan het bewegingsapparaat hebben. In een aantal locaties is gesignaleerd dat medewerkers aandoeningen hebben aan nek, schouders, armen, rug of benen. Het advies hierbij is om een tilcursus te geven en wanneer de klachten niet verminderen eventueel de betreffende medewerkers een PMO (preventief medisch onderzoek) aan te bieden.

In nieuwe locaties zijn plafondtilsystemen aanwezig. Regelmatig kan de expertise van een fysio- of ergotherapeut worden ingewonnen. Deze functionarissen kijken dan specifiek mee naar bijvoorbeeld de manier van tillen van een bepaalde cliënt.

Het werkpakket “pakketje gezond” kan in de locaties waar dit van toepassing is, gebruikt worden en is op de [website van arbo catalogus gehandicaptenzorg](#) te vinden

Verder organiseert de afdeling Leren en ontwikkelen, tilcursussen of wordt op aanvraag van de medewerkers of bij inwerken van nieuwe medewerkers een tilcursus georganiseerd.

In locaties waar fysieke belasting is, zijn de adviezen gericht op het onder de aandacht brengen en houden van til-instructies en het duidelijk krijgen wanneer en in welke omstandigheden fysieke belasting wordt ervaren. Waar nodig in overleg met een fysio- of ergotherapeut.

Fysieke belasting heeft steeds meer de aandacht van het management en de medewerkers. Er zijn voldoende tilhulpmiddelen en waar deze ontbreken of niet voldoen worden andere en/of nieuwe hulpmiddelen aangeschaft, medewerkers krijgen tilcursussen aangeboden, fysio- en ergotherapeuten kijken mee en adviseren over een goede manier van tillen.

### **Geluid**

Regelmatig zijn er door medewerkers klachten over het geluid. Het gaat dan bijvoorbeeld om locaties waar machines staan, maar ook om locaties waar de cliënten harde geluiden produceren.

Cliënten in woonlocaties en activiteiten centra kunnen door bijvoorbeeld hun manier van communiceren ook harde geluiden produceren. Er zijn geluiden van 120 dB gemeten. Hiervoor is het beleid gehoorbescherming opgesteld. Hierin staan de wettelijke kaders. Verder staan hierin de overwegingen, in

de vorm van een werkinstructie, om te komen tot een goed en verantwoord gebruik van gehoorbescherming. Het ontwikkelde beleid voldoet goed.

Het afgelopen jaar zijn op verzoek van het management diverse metingen op locaties verricht door een logopedist of de preventiemedewerker Arbo.

### **Gesprekken over het functioneren/ontwikkelgesprekken**

Het systeem van gesprekken over het functioneren van de medewerkers is in 2015 vervangen door ontwikkelgesprekken. Voorbereidend op het ontwikkelgesprek kan een competentiespiegel worden ingevuld. De competentiespiegel is een 'tool' waarmee de medewerkers door middel van een online in te vullen vragenlijst en de mogelijkheid feedback te vragen aan collega's het gesprek met hun leidinggevende over hun ontwikkeling kunnen aangaan. De ontwikkelgesprekken zijn – voor zover de preventiemedewerker bekend – door ongeveer een kwart van de medewerkers geïnitieerd. Op locaties waar de meeste medewerkers een ontwikkelgesprek hebben gehad is de locatiemanager veelal degene die de gesprekken initieert.

Overigens worden op alle locaties regelmatig werk- en/of teamoverleggen gehouden.

### **Gevaarlijke stoffen**

Op bijna alle locaties zijn gevaarlijke stoffen als chloor, antikalk, ammoniak en dergelijke vervangen door minder gevaarlijke en milieuvriendelijke stoffen.

Daarom is het risico op gevaarlijke combinaties van deze stoffen, zoals bijvoorbeeld een verdund soort "chloorgas" (chloor en antikalk of chloor en ammoniak) zo goed als niet meer aanwezig. Het advies aan de locaties waar nog wel gevaarlijke stoffen aanwezig zijn is standaard om gevaarlijke stoffen door niet gevaarlijke stoffen te vervangen.

In een aantal locaties zijn wel gevaarlijke stoffen aanwezig. Het gaat dan om locaties waar bijvoorbeeld een zwembad aanwezig is of op de (kinder)boerderijen. Op die locaties worden de gevaarlijke stoffen goed opgeborgen in afsluitbare kasten en staan deze in opvangbakken.

Op sommige locaties is zuurstof aanwezig. Waar dit aanwezig is, zijn waarschuwingstickers bevestigd op de deur naar de ruimte waar de zuurstof opgeslagen is.

### **Intimidatie**

In de RI&E enquête is een aantal vragen over intimidatie opgenomen.

Intimidatie door cliënten of diens vertegenwoordiger of derden, scoorde het afgelopen jaar een paar keer.

De vraag aan medewerkers of zij zich door een collega of leidinggevende (seksueel) geïntimideerd voelden, werd door enkele medewerkers bevestigend beantwoord. Ook gaven enkele collega's in deze locaties aan dat zij uit eigen waarneming hebben ervaren dat een collega (seksueel) werd geïntimideerd. Het advies aan de medewerkers is om - als het intern op de locatie niet besproken kan worden - contact op te nemen met een vertrouwenspersoon.

In situaties waarin een significant aantal medewerkers van een locatie aangeeft dat er sprake is van intimidatie door een collega of leidinggevende wordt niet volstaan met de oproep om een vertrouwenspersoon in te schakelen maar wordt ook door de managementlijn nagegaan of er een redelijke grond onder die meldingen ligt. Deze situatie heeft zich het afgelopen jaar niet voorgedaan.

### **Klimaat**

In 2018 werd in ongeveer een kwart van de bezochte locaties door een aantal medewerkers aangegeven dat er klachten over het binnenklimaat waren. De klachten gaan over tocht, zomers te heet en 's winters te koud, geen regelbaar klimaat, droge ogen of hoofdpijn. Een paar keer is er een vervolgonderzoek door de afdeling bouw en huisvesting uitgevoerd - vooral temperatuur/luchtvochtigheidsmetingen en onderzoeken naar het klimaatbeheersingssysteem.

### **Veiligheid**

Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) als beschermende kleding, mondkapjes, handschoenen enzovoort moeten worden gebruikt bij o.a. de ADL bij cliënten. In de meeste locaties en bij de meeste ADL werkzaamheden wordt dit gedaan. Tijdens de Arbo quickscans of in de RI&E rapportages wordt dit als standaard advies meegenomen en besproken.

Over het algemeen worden de PBM bij de machines goed gebruikt en spreken medewerkers en de leidinggevende elkaar hierop aan.

Overigens is toezicht op en het aanspreken van de medewerkers door de locatiemanager en/of een collega op het gebruik van PBM een verplichting in de Arbowet.

In 2007 is het beleid rondom prik- snij- en bijt incidenten uitgewerkt en vorm gegeven. Naar alle locaties zijn het afgelopen jaar posters en kaartjes gestuurd waarop het beleid en de te nemen stappen staan. Verder staat hierop een telefoon nummer van het "Prikpunt" vermeld. Om de behandeling van deze incidenten zo goed mogelijk vorm te geven, heeft de Gemiva-SVG Groep met deze organisatie een contract afgesloten. In februari 2017 is het contract voor de vierde keer verlengd.

In het afgelopen jaar zijn er 12 meldingen geweest bij het Prikpunt - 10 bijtaccidenten, 1 krabaccident en 1 spataccident.

In een kwart van de bezochte locaties wordt door een aantal medewerkers aangegeven dat er risico bestaat op besmetting met micro-organismen (Hepatitis, HIV, excreta etc.). Het advies hierbij is altijd om helder te krijgen wat de besmettingsbron is. Verder wordt standaard geadviseerd om gebruik te maken van PBM in de vorm van handschoenen, mondkapjes etc.

### **Verlichting en uitzicht**

Hierover zijn bijna geen klachten meer gesignaleerd het afgelopen jaar. In - vooral - nieuwe locaties zijn veel plafond verlichtingselementen voorzien van (gematteerde) opaalkappen. Hierdoor wordt het TL licht minder fel, maar is toch voldoende licht aanwezig. Deze armaturen worden over het algemeen als erg prettig ervaren. Zowel voor cliënten die bijvoorbeeld een deel van de dag in bed liggen als door medewerkers.



### Werkplekinrichting

In ongeveer een kwart van de locaties heeft een aantal medewerkers klachten over gladde vloeren. Het dringende advies hierbij aan medewerkers is om geen schoenen met gladde zolen te dragen. Verder zijn gladde vloeren vaak gemakkelijk te voorkomen door een inloop- of droogloopmat neer te leggen of te verlengen.

In een aantal locaties wordt aangegeven dat stoelen niet in hoogte verstelbaar zijn en niet aan de werkzaamheden zijn aan te passen en de ruimte niet goed is ingericht om de werkzaamheden goed te kunnen doen. Over het algemeen zijn deze problemen gemakkelijk op te lossen. Zie ook bij beeldschermwerkplekken.

### Werkplekonderzoek

Het afgelopen jaar is op verzoek van medewerkers en/of de leidinggevenden een aantal (tiental) werkplekonderzoeken gehouden. Het ging hierbij bijvoorbeeld om beeldschermwerkplekken in combinatie met klachten aan het bewegingsapparaat. Naar aanleiding van deze onderzoeken zijn adviezen geformuleerd, waardoor de klachten verminderden.

Verder is een aantal locaties bezocht in verband met klachten over het klimaat. Op deze locaties zijn metingen verricht en aan de hand hiervan zijn oplossingen bedacht en voor zover mogelijk uitgevoerd.

Er zijn diverse geluidsmetingen geweest op locaties waar met machines wordt gewerkt. Op diverse andere locaties, wordt met enige regelmaat een geluidsmeting gehouden. Dit wordt gedaan door een logopedist die verbonden is aan de betreffende regio of door de preventie medewerker Arbo. Door de manier van communiceren van een aantal cliënten, werd door medewerkers aangegeven dat zij klachten aan het gehoor, concentratie problemen et cetera kregen.

Op de locaties waar met machines wordt gewerkt is tijdens de rondgang bij de Arbo quickscan gecheckt of aan alle eisen rond machineveiligheid wordt voldaan. Alle locaties voldoen aan de voorschriften en eisen volgens het beleid machineveiligheid.

## Adviezen en aanbevelingen voor de Gemiva-SVG Groep

De adviezen en aanbevelingen verschillen, net als de risico's die over het afgelopen jaar zijn aangegeven, in grote lijnen niet veel met die van voorgaande jaren. Het aantal bezochte locaties (ongeveer de helft van het aantal (hoofd)locaties binnen de Gemiva-SVG Groep) geeft een goed beeld van het geheel van de locaties.

### Agressie

Het op een goede manier hanteren van agressie is, gezien het aantal agressie- en arbeidsongevallenmeldingen, de verhalen uit de dagelijkse praktijk en de aard van de incidenten, een grote uitdaging voor de Gemiva-SVG Groep. Daarom moet dit onderwerp op diverse niveaus onder de aandacht blijven en moet dit onderwerp besproken blijven worden.

Nazorg in de vorm van opvang gesprekken na een agressie incident moeten gehouden worden. En de agressie incidenten moeten geanalyseerd en besproken worden. De inzet van coaches hierbij is van belang.

Er zijn diverse modules/trainingen Veilig Verder. Deze modules/trainingen moeten onder de aandacht van de medewerkers en het management blijven. Hierdoor kunnen medewerkers op de locaties op een goede, bij hun locatie en doelgroep passende manier, op locatie getraind worden in het omgaan met en hanteren van agressie.

Vaker moet op de locaties waar agressie incidenten plaatsvinden, overwogen worden om een nazorgfunctionaris in te schakelen.

### **Arbeidsongevallen**

Te laat of niet melden bij de inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid kan de organisatie veel geld gaan kosten. Binnen 24 uur na het ongeval moet de melding bij de inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid gedaan zijn. Maar belangrijker is om zicht te krijgen op de aard en gevolgen van de arbeidsongevallen voor de medewerkers, om daar uiteindelijk van te kunnen leren hoe deze wellicht voorkomen kunnen worden.

Verder is er de vraag is of alle mogelijke arbeidsongevallen wel gemeld worden.

Geadviseerd wordt dan ook om het beleid rond arbeidsongevallen en vooral de meldingsverplichting daarvan, onder de aandacht te brengen en te houden van het gehele management.

### **Fysieke belasting**

Hier geldt ook voor 2019: doorgaan op de ingeslagen weg. Aandacht blijven besteden aan fysieke belasting, tillen en tilinstructies. Waar nodig een fysiotherapeut of ergotherapeut betrekken bij vragen rondom fysieke belasting.

Aandacht en gericht vragen naar mogelijke klachten aan het bewegingsapparaat bij medewerkers is belangrijk. Dit om te voorkomen dat klachten erger worden en/of toenemen. Ook kan dan beoordeeld worden of de werkzaamheden door de betrokken medewerker nog uitgevoerd kan worden of dat naar andere – meer passende – werkzaamheden gezocht moet worden.

In diverse locaties zijn aandachtsfunctionarissen benoemd die de manier van tillen in hun takenpakket hebben.

### **Gehoorbescherming**

Op locaties waar met machines gewerkt wordt, is het voor de medewerkers duidelijk dat zij gehoorbescherming moeten gebruiken.

In 2010 zijn er diverse signalen van woonlocaties en activiteitencentra gekomen waarin werd aangegeven dat er cliënten zijn die, mogelijk door hun manier van communiceren, erg harde geluiden maken.

In verband hiermee moet het beleid gehoorbescherming onder de aandacht blijven op alle locaties. Als er getwijfeld wordt over de hardheid van geluiden is het motto: “meten is weten”. Hiervoor kan een beroep worden gedaan op de preventiemedewerker of een logopedist.

Voor gehoorbescherming bij cliënten is beleid ontwikkeld. Als op een locatie door cliënten harde geluiden worden geproduceerd, moet een afweging gemaakt worden hoe de geluiden het beste gereduceerd kunnen worden.

Het ontwikkelde beleid geeft hier goede richtlijnen voor. Zowel op het gebied van gehoorbescherming als op het gebied van bouwkundige aanpassingen.

Het gebruik en nut en noodzaak hiervan op de locaties waar dit van toepassing is, onder de aandacht van de medewerkers blijven brengen.

### **Intimidatie**

Waar intimidatie voorkomt door collega's en/of de leidinggevende, wordt het advies gegeven een vertrouwenspersoon te benaderen, indien er op een andere manier binnen de locatie zelf niet over gesproken kan worden. Waar het intimidatie door cliënten, vertegenwoordigers of derden betreft, moet geanalyseerd worden waardoor dit komt en hoe daar op een goede manier op gereageerd kan worden.

Het beleid rond intimidatie onder de aandacht blijven brengen van de medewerkers.

### **Ontwikkelgesprekken**

Het systeem van gesprekken over het functioneren van de medewerkers is in 2015 vervangen door de ontwikkelgesprekken.

Geadviseerd wordt om het ontwikkelgesprek nogmaals onder de loep te nemen en te promoten bij de medewerkers of anderszins te beoordelen hoe deze gesprekken beter vorm en inhoud kunnen krijgen.

### **Schokkende of aangrijpende gebeurtenissen**

Hierbij wordt standaard geadviseerd om helder te krijgen om welke schokkende of aangrijpende gebeurtenissen het gaat en om hierover met elkaar in gesprek te (blijven) gaan.

De nazorg in de vorm van opvang gesprekken en dergelijke moet onder de aandacht van het management blijven en aangeboden worden aan de medewerkers.

### **Veiligheid**

Het beleid rondom prik- snij en bijt incidenten is doorgevoerd en voldoet goed. In 2017 is het contract met het "Prikpunt" weer voor drie jaar verlengd. Bij elke Arbo quickscan komt dit onderwerp aan bod. Zo nodig worden posters rond het beleid "prik- snij-, krab- en bijt incidenten" naar de locatie gestuurd.

### **Werkdruk**

In de gesprekken op de locaties over werkdruk komt een beeld naar voren dat de werkdruk in diverse opzichten is toegenomen.

Geadviseerd wordt om binnen alle lagen van het management en diverse commissies en raden, alert te zijn en te blijven op de beleving van de medewerkers dat er een toename van werkdruk is. Het bespreken van dit onderwerp op diverse niveaus is belangrijk.

O.a. door verandering in het beleid rond verzuim en re-integratie wordt hier het komende jaar vorm en inhoud aan gegeven.

### Speerpunten

Naast de overige adviezen moet in 2019 extra aandacht worden besteed aan de volgende onderwerpen:

- Het systeem van ontwikkelgesprekken moet geëvalueerd worden. Naast de werkoverleggen die op de meeste locaties worden gehouden, moeten de medewerkers regelmatig een gesprek over hun functioneren hebben. Het systeem van initiëren door medewerkers van een ontwikkelgesprek werkt bij een groot deel van de medewerkers niet. Bij de evaluatie kan aan de orde komen wat de redenen zijn dat het systeem nu niet voldoende functioneert, waarom veel medewerkers een ontwikkelgesprek niet initiëren en welke oplossingen bedacht kunnen worden zodat medewerkers wel regelmatig een gesprek over het functioneren hebben.
- De meldcultuur rond arbeidsongevallen moet regelmatig/jaarlijks binnen de diverse management overleggen aan de orde komen. Nut en noodzaak van het melden moet dan aan de orde komen.