

## Participatieve opsporingsgids van risico's (Déparis IV) Call Centres Handleiding

1. Informatie door de directie betreffende de nagestreefde doelstellingen en de afspraak 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. Groeperen van werkposten die samen de te onderzoeken "arbeidssituatie" vormen.
4. Aanduiden van een coördinator door de directie met akkoord van de werknemers.
5. Voorbereiding van de coördinator : hij leest grondig de **Déparis** methode en leert de methode toe te passen. Hij past de methode 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" dewelke 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. Vergadering van de werkgroep in een rustig lokaal dicht bij de werkposten.
8. Duidelijke toelichting door de coördinator betreffende het doel van de vergadering en de te volgen procedure.
9. 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 (€€€).
10. 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.
11. Voorstellen van de resultaten, herzieningen, toevoegingen, ... aan de deelnemers van de werkgroep.
12. Afronden van de synthese.
13. Voorstellen van de synthese aan de directie en aan de overlegorganen.
14. 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."**

## Uitnodiging

### U wordt uitgenodigd deel te nemen aan een Déparis vergadering Waarover gaat het? Wat wordt er van u verwacht? Wat weerhoudt u?

#### Waarover gaat het?

De reglementering verplicht dat er een risicoanalyse wordt uitgevoerd voor alle werksituaties en dat er een actieplan wordt opgesteld om geleidelijk aan de beste werkomstandigheden te bereiken en te handhaven (met specifieke opdracht voor werknemers, personeel, directie).

Het is mogelijk dat de preventieadviseur zelfstandig de problemen m.b.t. vb. 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 zicht toe een actieplan op te stellen teneinde een zo goed mogelijk gevolg te kunnen geven aan hetgeen besproken werd.

#### Wat wordt er van u verwacht?

In het verleden werden reeds studies, 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.

- o 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.
- o 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.
- o 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.



### 1. Lokalen en werkzones

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

- Burelen en werkzones
- Doorgangswegen
- Toegangswegen tot de werkzones
- Opslagruimte
- Technisch en huishoudelijk onderhoud
- Personeelsvoorzieningen
- Nooduitgangen

### 2. Organisatie van het werk en werkprocedures

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

- Werkorganisaties
- Procedures
- De werkomstandigheden
- Bevoorrading van de werkposten
- De onafhankelijkheid van de onderlinge werkposten

### 3. Informatica

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

- Materiaal
- Het scherm
- Toebehoren
- Draden
- Informaticaprogramma's
- Toegang tot intern of extern netwerk
- Technische bijstand (helpdesk)
- Laptops
- Draagbare computers

### 4. Werkposten en werkhoudingen

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

- Werkoppervlakken
- Stoel
- Documentenhouder
- Microfoonhelm

### 5. Verlichting

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

- Verlichting in de lokalen en van het werk zelf
- Daglicht en het buitenzicht
- Geen schaduwinval op het werk
- Geen weerkaatsing of verblinding
- De verlichtingsarmaturen
- Aanvullende verlichting
- Gezondheidstoezicht

### 6. Arbeidsongevallen, elektrische risico's, brandgevaar...

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

#### Vallen, struikelen

#### Elektrische risico's

- De elektrische installatie
- Het materiaal
- De uitrusting

#### Brand en explosie

- De bestrijdingsmiddelen
- Compartimentering van lokalen, trappen...
- Richtlijnen in geval van brand
- De interne interventieploeg
- Signalisatie

### 7. Lawaai en thermische omgevingsfactoren

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

- Achtergrondgeluid
- Ligging van de werkposten
- Gat, openingen
- Temperatuur
- Vochtigheidsgraad
- Geen tocht
- Dranken

### 8. Luchthygiëne

#### Chemische en biologische risico's

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

- Verwarming, ventilatie, airco, filtering...
- Stofdeeltjes en afval
- Mogelijke bronnen van vervuiling
- Hygiëne
- Luchtverversing
- De rokers

### 9. 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 communicatie
- Het aandachtsniveau
- De beslissingen
- De verantwoordelijkheden
- De fouten

### 10. Inhoud van het werk

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

- De werkinteresse
- De bekwaamheden
- Informatie en vorming
- Vermoeidheid op het einde van de werkdag

### **11. Tijdsdruk**

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

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

### **12. 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
- Persoonlijke druk

### **13. Psychosociale omgeving**

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

- De promoties
- De discriminatie
- De tewerkstelling
- De lonen
- De ondernemingsraad en het CPBW
- De psychosociale problemen
- De werksfeer

## De overleggids

### 1. Lokalen en werkzones

Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p><b>Burelen en werkzones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Middelmatische grootte</li> <li>✦ Niet te veel personen in één lokaal</li> </ul> <p><b>Doorgangswegen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Voldoende breed, goed afgebakend en niet belemmerd</li> </ul> <p><b>Toegangswegen tot de werkzones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Rechtstreeks toegankelijk, eenvoudig en voldoende breed (&gt; 80 cm)</li> </ul> <p><b>Opslagruimte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Voldoende (kaften, kasten, rekken...) en aangepast</li> <li>✦ Ordelijk</li> <li>✦ Gemakkelijk bereikbare hoogten</li> </ul> <p><b>Technisch en huishoudelijk onderhoud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Lokalen worden goed en regelmatig onderhouden, aangenaam</li> <li>✦ Vloer in goede staat, waterpas, duurzaam, niet glad</li> <li>✦ Afval gesorteerd en correct verwijderd</li> <li>✦ Aangepaste afvalcontainers en in voldoende aantal</li> </ul> <p><b>Personeelsvoorzieningen:</b> toiletten, vestiaires, refters...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Voldoende groot, comfortabel en goed uitgerust</li> </ul> <p><b>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 en werkprocedures

Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p><b>Werkorganisaties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Duidelijk en gekend</li> <li>✦ Planning bevredigend in tijd en ruimte</li> </ul> <p><b>Procedures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Aangepast, duidelijk, toepasbaar, omvat alle gevallen</li> <li>✦ Alle informatie is beschikbaar</li> </ul> <p><b>De werkomstandigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Plaats, hulpmiddelen, materiaal, onvoorziene omstandigheden, tijd... laten toe de normale werkprocedures aan te passen en kwaliteitswerk uit te voeren</li> </ul> <p><b>Bevoorrading van de werkposten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Formulieren, dossiers, papier, inktpatronen...</li> <li>✦ De bufferstock is niet te groot, noch te klein</li> </ul> <p><b>De onafhankelijkheid van de onderlinge werkposten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Niet te groot, niet te klein</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten:</b></p>	

### 3. Informatica

#### Te bespreken

##### Materiaal

- ✦ Kwaliteit, in goede staat en performant (snelheid, volume...)

##### Het scherm

- ✦ Op goede hoogte recht tegenover de operator
  - Geen rotatie of torsie van de rug of het hoofd
  - Stabiele steun en makkelijk in de hoogte instelbaar
  - Bovenrand van het scherm op ooghoogte
- ✦ Gemakkelijk en aangepast regelen van contrast en lichtsterkte
- ✦ Geen weerkaatsing
- ✦ Proper : stofdeeltjes, vingerafdrukken
- ✦ De operator beschikt over een product om het scherm te reinigen

##### Toebehoren: muis, klavier...

- ✦ AZERTY klavier, gescheiden van het scherm
- ✦ Ergonomische muis (grootte, functies van de knoppen...)
- ✦ Allen op hetzelfde werkplan

##### Draden: in orde, verwijderd van doorgangen

##### Informaticaprogramma's

- ✦ Gebruiksvriendelijk, gemakkelijk en snel te gebruiken
- ✦ Aangepaste voorstelling van de informatie
  - Hoeveelheid en oorsprong van de informatie
  - Complexiteit
  - Faciliteiten van toegang tot deze informatie
  - Voorstelling: kleur, vorm, contrast...

##### Toegang tot intern of extern netwerk

- ✦ Internet, intranet...
- ✦ Gemakkelijk, snel en beveiligd

##### Technische bijstand (helpdesk)

- ✦ Beschikbaar en gemakkelijk bereikbaar voor elk probleem
- ✦ Snelle en efficiënte hulp in geval van problemen

##### Laptops

##### Draagbare computers: te vermijden


- ✦ Indien onmogelijk:
  - Uitgerust met een afzonderlijk klavier en muis
  - Op een steun die toelaat het scherm op goede hoogte in te stellen

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

#### Meer in detail te bestuderen aspecten:



## 4. Werkposten en werkhoudingen

Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p><b>Werkoppervlakken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Kijkrichting parallel met de ramen</li> <li>◇ Verandering van werkhouding is mogelijk</li> <li>◇ Voldoende groot (in breedte en diepte) en ordelijk</li> <li>◇ Comfortabele ligging               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatica materiaal : scherm, klavier, muis...</li> <li>• Toebehoren : telefoon, documentenhouder...</li> <li>• Dossiers en werkdocumenten...</li> </ul> </li> <li>◇ Afgeronde boorden voor steun van de ellebogen</li> <li>◇ Mogelijkheid voor steun van de voorarmen op het werkoppervlak of op in de hoogte verstelbare armleuningen voor het werken met de muis</li> <li>◇ Geen hinder voor de benen onder het werkoppervlak</li> <li>◇ Twee voeten op de grond of op een voetenbankje, aanpasbaar en antislip bekleding</li> <li>◇ Comfortabele werkhoudingen               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schouders : niet opgetrokken</li> <li>• Armen dichtbij het lichaam : niet verwijderd of opgeheven</li> <li>• Handen in normale houding: niet gebogen</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Stoel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Kwaliteit, stabiel en comfortabel</li> <li>◇ In de hoogte regelbaar (ellebogen op hoogte van het werkoppervlak)</li> <li>◇ Regelbare rugsteun in hoogte en diepte</li> </ul> <p><b>Documentenhouder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Beschikbaar en goed gelegen indien nodig</li> </ul> <p><b>Microfoonhelm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Goede akoestische kwaliteit</li> <li>◇ Afwisselend op beide oren te gebruiken</li> <li>◇ Makkelijk instelbaar en voldoende volume</li> <li>◇ Begrenzing van het geluid (bescherming tegen aanzienlijk lawaai)</li> <li>◇ Individuele helm gekozen door de operator</li> <li>◇ Volledig aanpasbaar, comfortabel</li> <li>◇ Gerichte microfoon, regelbaar ter hoogte van de mond</li> <li>◇ Regelmatig onderhoud (hygiëne)</li> <li>◇ Onmiddellijk vervangen indien defect</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten:</b></p>	

## 5. Verlichting

Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p><b>Verlichting in de lokalen en van het werk zelf</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Voldoende om details waar te nemen maar ook niet te overvloedig</li> </ul> <p><b>Daglicht en het buitenzicht</b></p> <p><b>Geen schaduwval op het werk</b></p> <p><b>Geen weerkaatsing of verblinding</b></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><b>De verlichtingsarmaturen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Proper, regelmatig gereinigd</li> <li>✦ Defecte lampen of TL-buizen worden zo snel als mogelijk vervangen</li> </ul> <p><b>Aanvullende verlichting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Voor papierwerk</li> <li>✦ Nooit alleen gebruikt</li> <li>✦ Geen weerkaatsing, niet in de lichtbron kijken</li> </ul> <p><b>Gezondheidstoezicht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Aangepaste veiligheidsbrillen</li> <li>✦ Voorafgaand en regelmatig oogonderzoek</li> <li>✦ Ontspanningsoefeningen tegen visuele vermoeidheid</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten:</b></p>	



## 6. Arbeidsongevallen, elektrische risico's, brandgevaar...

Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p><b>Vallen, struikelen:</b> staat van de vloer, orde, netheid...</p>	
<p><b>Elektrische risico's</b></p> <p><b>De elektrische installatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Differentieelschakelaars, zekeringen, aarding, bescherming...</li> </ul> <p><b>Materiaal:</b> draden, kabels, verlengstukken, aardgeleiding ...</p> <p><b>Uitrusting:</b> aansluitingen, aarding, onderhoud ...</p>	
<p><b>Brand en explosie</b></p> <p><b>De bestrijdingsmiddelen:</b> detectie en automatische blussing, brandblusapparaten...</p> <p><b>Compartmentering van lokalen, trappen...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Plattegrond per verdieping, brandwerende deuren (staat, belemmering...)</li> </ul> <p><b>Richtlijnen in geval van brand</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Alarmmelding, waarschuwingssignaal, evacuatiewegen en nooduitgangen, verzamelpunten</li> </ul> <p><b>De interne interventieploeg</b></p> <p><b>Signalisatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Bestrijdingsmiddelen</li> <li>✦ Nooduitgangen en noodverlichting, plattegrond per verdieping ...</li> </ul>	
<p><b>EHBO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ EHBO lokalen, EHBO-doos, hulpverleners...</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten:</b></p>	





## 7. Lawaai en thermische omgevingsfactoren

### Te bespreken

**Achtergrondgeluid:** verkeer, airco, machines, stemmen...

- ✦ Zwak
- ✦ Geen storingen, gebrek aan comfort of storing tijdens het werk
- ✦ Lokaal is akoestisch behandeld (zeer absorberend)

### Ligging van de werkposten

- ✦ Zo ver mogelijk van geluidsbronnen verwijderd

### Gaten, openingen

- ✦ In de wanden tussen de lokalen, de spleten onder de deuren

### Temperatuur

- ✦ Niet te warm of te koud, geen belangrijke schommelingen
- ✦ Uniform in alle lokalen

**Vochtigheidsgraad:** niet te droog, niet te vochtig

**Geen tocht:** door ramen en deuren

### Dranken

- ✦ Voldoende water beschikbaar voor de operatoren gedurende het werk

### Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



## 8. Luchthygiëne (chemische en biologische risico's)

### Te bespreken

**Verwarming, ventilatie, airco, filtering...**

- ✦ Regelmatig onderhouden

**Stofdeeltjes en afval**

- ✦ Regelmatig verwijderd zonder onder druk te zetten

**Mogelijke bronnen van vervuiling**

- ✦ Kamerbrede tapijten, archieven, printers en fotokopieerapparaten (ozon), afval, luchtbevochtigers, airco, planten, ongedierte...
- ✦ Gekend en behandeld

**Hygiëne**

- ✦ Geen schimmels of zwammen

**Luchtverversing:** voldoende

- ✦ Frisse lucht, aangenaam en geurloos

**De rokers:**

- ✦ De rokerszone is goed gelegen en voldoende verlucht
- ✦ Verbod op roken in alle lokalen
- ✦ Duidelijke richtlijnen, gekend en gerespecteerd

### Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten:



## 9. Autonomie en individuele verantwoordelijkheden

Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer ?
<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>✦ leder kan zijn werkwijze aanpassen, zonder het werk van de groep te verstoren</li> </ul> <p><b>De autonomie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ leder kan zijn werkpost voor een korte periode verlaten (toilet, drinken,...), zonder het werk van de groep te verstoren</li> </ul> <p><b>De vrijheid van communicatie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ leder 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 onvoorziene 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>✦ leder 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>✦ leder corrigeert zijn eventuele fouten</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten:</b></p>	

## 10. Inhoud van het werk

Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer ?
<p><b>Werkinhoud:</b> boeiend en afwisselend</p> <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>✦ Bij aanwerving en periodiek herhaald</li> <li>✦ Mbt de productienormen en de aard van de uit te voeren taken</li> <li>✦ Mbt tijdslijmieten en werkritme</li> <li>✦ Mbt risico's en preventie             <ul style="list-style-type: none"> <li>• RSI problemen (houdingen...)</li> <li>• Stem- en gehoorsproblemen</li> </ul> </li> <li>✦ Correct gebruik van de hem en onderhoud</li> </ul> <p><b>Mentale belasting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Geen overbelasting van het geheugen op korte termijn: informatie, paswoorden, aantal gelijktijdige klanten...</li> </ul> <p><b>Vermoeidheid op het einde van de werkdag:</b> aanvaardbaar</p>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten:</b></p>	

## 11. Tijdsdruk

Te bespreken	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer ?
<p><b>Hoeveelheid van het uit te voeren werk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Gekend en aanvaard</li> </ul> <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:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Niet buitengewoon, men houdt rekening met de aard en de complexiteit van de taak</li> <li>✦ Achterstand in werk kan snel weggewerkt worden</li> </ul> <p><b>De autonomie van de groep:</b> men organiseert zelf</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>✦ De dal- en piekproductie (werkloosheid, parttime...)</li> <li>✦ Aanvullend extra werk of op de laatste minuut</li> </ul> <p><b>De onderbrekingen tijdens het werk:</b> weinig onvoorziene omstandigheden</p> <p><b>Pauzes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Geen continue arbeid: regelmatige en korte pauzes (10 min alle 90 min)</li> <li>✦ Pauzes georganiseerd met de operatoren</li> <li>✦ In functie van de werkbelasting, moeilijke houdingen, repetitief karakter, mentale vermoeidheid</li> <li>✦ In een comfortabel verpozingslokaal</li> </ul>	
<p><b>Meer in detail te bestuderen aspecten:</b></p>	



## 12. Arbeidsverhoudingen tussen werknemers en hiërarchische lijn

### Te bespreken

#### De communicatie tijdens het werk:

- ✦ Steeds mogelijk, zowel over werk- als niet werkgebonden onderwerpen
- ✦ De organisatie van het werk en de werkrumtes laten toe om elkaar te zien

#### De verdeling van het werk: correct verdeeld

- ✦ Ieder kent exact zijn taken en zijn rol

#### De onderlinge hulp van de werknemers:

- ✦ voor werkgebonden problemen

#### Het overleg op het werk: regelmatig

- ✦ Tussen het personeel, de diensten en de hiërarchische lijn
- ✦ Om het werk te bepalen, te plannen en te verdelen
- ✦ Om problemen op te lossen

#### De hiërarchische lijn: gekend, gewaardeerd en gerespecteerd

#### De samenwerking met de hiërarchische lijn:

- ✦ Goede onderlinge verstandhouding, samenwerking en werksfeer
- ✦ Geen gespannen relaties of belangenconflicten...
- ✦ Ondersteuning in geval van werkproblemen of persoonlijke moeilijkheden
- ✦ Delegaties...

#### Adviezen en kritieken van de werknemers:

- ✦ Aangemoedigd, aanhoord en worden voldoende in rekening genomen
- ✦ Problemen worden vermeld

#### De evaluaties:

- ✦ Ieder weet hoe zijn werk geëvalueerd wordt
- ✦ Wanneer en hoe hij gecontroleerd is
- ✦ Men kent de criteria en de consequenties
- ✦ Ieder is geïnformeerd over de resultaten van zijn evaluatie
- ✦ Het werk van iedereen wordt voldoende geapprecieerd

#### Persoonlijke druk

- ✦ Geen competitie tussen personen of ploegen
- ✦ Geen productiviteit premies

### Wie kan wat concreet doen en wanneer ?

#### Meer in detail te bestuderen aspecten:



## 13. Psychosociale omgeving

### De promoties: mogelijk

- ✦ Volgens objectieve en duidelijke criteria
- ✦ Door ieder gekend en goedgekeurd
- ✦ Op basis van evaluaties en in functie van de prestaties

### De discriminatie: geen enkele

- ✦ Noch in functie van de leeftijd, geslacht of herkomst
- ✦ Noch bij aanwerving, noch bij promotie

### De tewerkstelling:

- ✦ Stabiel
- ✦ Vertrouwen in de integriteit en de toekomst van het bedrijf
- ✦ De problemen van vervangingen bij afwezigheid en correcte behandeling van interims worden opgevolgd

### De lonen:

- ✦ In overeenstemming met de competentie en het gerealiseerde werk

### De ondernemingsraad en het CPBW: bevredigend

### De psychosociale problemen:

- ✦ Ontevredenheid, stress, pesterijen, persoonlijke problemen, ...
- ✦ Structuren en procedures van behandeling bestaan en worden gebruikt
- ✦ Informatie werd gegeven
- ✦ Preventieve maatregelen zijn genomen

### De werksfeer:

- ✦ Laat een persoonlijke en professionele ontwikkeling toe
- ✦ Zijn verenigbaar met een normaal privé leven (familie,...)
- ✦ De operatoren zijn globaal gezien tevreden

Wie kan wat concreet doen en wanneer ?

**Meer in detail te bestuderen aspecten:**



### 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. Informatica	😊	😐	😞
3. Organisatie van het werk en werkprocedures	😊	😐	😞
4. Werkposten en werkhoudingen	😊	😐	😞
5. Verlichting	😊	😐	😞
6. Arbeidsongevallen, elektrische risico's, brandgevaar...	😊	😐	😞
7. Lawaai en thermische omgevingsfactoren	😊	😐	😞
8. Luchthygiëne (chemische en biologische risico's)	😊	😐	😞
9. Autonomie en individuele verantwoordelijkheden	😊	😐	😞
10. Inhoud van het werk	😊	😐	😞
11. Tijdsdruk	😊	😐	😞
12. Arbeidsverhoudingen tussen werknemers en hiërarchische lijn	😊	😐	😞
13. Psychosociale omgeving	😊	😐	😞

### Inventaris van de voorgestelde verbeteringen

#### En de bijkomende studies die moeten uitgevoerd worden

Breng hier de concrete acties (omschreven in de tabellen van de rubrieken)  
die onmiddellijk kunnen uitgevoerd worden samen.

Breng eveneens de aspecten (omschreven in de tabel: meer in detail te bestuderen van de rubrieken) die  
verder moeten onderzocht worden door een gedetailleerde observatie samen.

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