

SAMENVATTING RESULTATEN EINDEVALUATIEONDERZOEK

ARBO CONVENANT 2003-2006

TNO-RAPPORT

Inleiding

De resultaten zijn bekend

In het voorjaar van 2003 hebben werkgevers, werknemers en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het Arboconvenant Provincies ondertekend. TNO arbeid heeft onderzocht of dit Arboconvenant in de afgelopen jaren haar doelstellingen heeft gehaald. Dankzij de medewerking van meer dan de helft(!) van de medewerkers van de Provincies, heeft het onderzoek betrouwbare resultaten opgeleverd. De belangrijkste uitkomsten staan in deze folder.

Succesvol

In het algemeen kan worden gesteld dat het Arboconvenant Provincies een succes is. Dit is mede te danken aan de inspanningen van de medewerkers bij de afzonderlijke provincies. Er is minder werkdruk met kans op gezondheidsschade en het ziekteverzuim is sterk afgenomen. RSI-klachten worden aangepakt en er worden jaarlijks enorm veel kosten bespaard. Daarnaast kan de sector nu gebruikmaken van netwerken van interne experts en van verschillende producten en instrumenten die ook in de toekomst waardevol zullen zijn.

De uitgangspunten op een rij

Voordat dieper ingegaan wordt op de resultaten van het Arboconvenant, hier de uitgangspunten nog even op een rij. De belangrijkste doelstelling van het Arboconvenant was om in de periode 2003 tot eind 2006 het volgende te hebben bereikt:

- het terugdringen van het aantal werknemers dat is blootgesteld aan een te hoge werkdruk en werkstress (met 20%);
- het terugdringen van het aantal werknemers met werkgebonden RSI-klachten (met 20%);
- het terugdringen van het ziekteverzuim in alle provincies (van 6,6% naar 5,6%).

Opzet van het onderzoek

Om goed in kaart te kunnen brengen wat het effect van het Arboconvenant is geweest binnen de verschillende provincies en om te kijken of de doelstellingen zijn gehaald, bestond het onderzoek uit twee delen.

1. Vragenlijstonderzoek (enquête onder alle medewerkers) – om te toetsten of de concrete doelstellingen zijn gehaald.
2. Interviews met hoofden P&O, arbocoördinatoren, rsi-preventiemedewerkers, OR-leden en management om te toetsten welke andere positieve of negatieve effecten het Arboconvenant teweeg heeft gebracht.

Nulmeting

Om nauwkeurig te kunnen vaststellen wat de resultaten van het Arboconvenant zijn, is in 2002 een nulmeting gedaan. Dat wil zeggen dat werknemers en leidinggevenden in alle provincies (behalve provincie Limburg) in 2002 een vragenlijst hebben ingevuld om hun arbeidsomstandigheden op dat moment in kaart te brengen. De vragenlijsten die in 2006 zijn ingevuld zijn met die van 2002 vergeleken. Gezien de grote respons (51,3%) heeft dit, samen met de uitkomsten van de interviews, betrouwbare resultaten opgeleverd.

Wat staat er in deze folder

In deze samenvatting wordt besproken wat het Arboconvenant heeft opgeleverd. Er wordt steeds gekeken naar het algemene resultaat (de resultaten per provincie staan in een uitgebreider rapport van TNO arbeid). Tot slot volgen algemene conclusies en aanbevelingen voor de toekomst.

Bent u nieuwsgierig naar een meer uitgebreid verslag van het onderzoek en de resultaten, bekijk deze dan op de website; www.arboconvenant.nl.

1 De resultaten van het Arboconvenant

1.1 Werkdruk en werkstress; de resultaten

Een van de uitgangspunten van het Arboconvenant was om de werkdruk en de werkstress aan te pakken. Doelstelling was het terugdringen van het aantal werknemers dat hieraan is blootgesteld met 20%. Deze doelstelling is gehaald.

De werkdruk is afgenomen

Uit het onderzoek blijkt dat het aantal werknemers dat is blootgesteld aan een te hoge werkdruk met een verhoogde kans op gezondheidsschade is afgenomen. In 2002 was het percentage 29,9%. In 2006 was het nog maar 23,7%. Dat is een procentuele afname van 20,7%.

Er zijn maatregelen genomen op het gebied van werkdruk

De helft van de medewerkers van alle provincies geeft aan dat het Arboconvenant er voor heeft gezorgd dat er werkdrukmaatregelen zijn genomen. Maatregelen die veel genoemd worden zijn: cursussen, trainingen en workshops over werkdruk, een Quick Scan werkdruk en een voorbeeldboek met maatregelen tegen werkdruk.

Van de medewerkers die aangeven dat er maatregelen zijn getroffen, geeft 68% aan hier ook gebruik van gemaakt te hebben.

Hoe kan werkdruk worden verminderd?

In alle provincies is de werkdruk aanzienlijk verminderd door een combinatie van de volgende maatregelen:

- regelmatig de werkdruk meten;
- werkdruk bespreken in jaargesprekken;
- cursussen aanbieden aan medewerkers en leidinggevenden;
- extra mensen inhuren.

Praten over werkdruk is moeilijk

In bijna alle provincies blijkt dat mensen het moeilijk vinden om over werkdruk te praten. Het onderwerp wordt vaak individueel besproken in de jaargesprekken. Vaak wordt dan van de werknemer verwacht dat deze zelf aangeeft of de werkdruk te hoog is. Dat kan problemen opleveren, want:

- de medewerker meldt geen werkdruk uit angst om 'leuke taken' te verliezen;
- de leidinggevende en de medewerker hebben verschillende meningen over wat te hoge werkdruk is;
- medewerkers vinden zelf dat ze de werkdruk wel aankunnen, ook al is dat niet zo;
- de leidinggevenden zien werkdruk niet als een groot probleem omdat ze over het algemeen makkelijk extra mensen kunnen inhuren;
- medewerkers en leidinggevenden hebben niet genoeg inzicht in mogelijke oplossingen.

Wat is werkdruk nou eigenlijk?

De medewerkers en de leidinggevenden hebben behoefte aan een goede omschrijving van werkdruk. Iedereen wil graag weten wanneer er nou precies sprake is van te hoge werkdruk en wanneer niet. Ook willen medewerkers en leidinggevenden middelen hebben om de werkdruk te meten. Op deze manier kunnen ze werkdruk in de toekomst beter ontdekken en herkennen en er eerder iets aan doen.

1.2 RSI-klachten; de resultaten

Een van de uitgangspunten van het Arboconvenant was om RSI-klachten te verminderen. Doelstelling was het terugdringen van het aantal werknemers met werkgebonden RSI-klachten met 20%. Deze doelstelling is niet gehaald.

Waarom is de doelstelling niet gehaald?

RSI-klachten zijn vaak het gevolg van veel achter een computer werken (beeldschermwerk) en de daarmee samenhangende werkhouding, apparatuur, werkplek en werktaken. Ten opzichte van 2002 is het aantal uren dat men gemiddeld dagelijks achter de PC doorbrengt voor het werk toegenomen met bijna 17%.

Thuis is het gemiddeld aantal uren dat men per week achter de PC doorbrengt met 30,4% gestegen. Deze enorme stijging zorgt er natuurlijk voor dat meer mensen kans hadden om RSI te krijgen dan in 2002. Toch zijn de RSI-klachten gedaald! Maar niet voldoende om de doelstelling te halen.

Werkgebonden RSI-klachten zijn afgenomen

Het aantal medewerkers met werkgebonden RSI-klachten aan nek, schouders, ellebogen, en polsen/handen is afgenomen. In 2002 was het percentage 24,8%. Bij de eindmeting in 2006 was het 24,3%. Dat is een procentuele afname van 2%.

Er zijn maatregelen genomen op het gebied van RSI

De meeste medewerkers van alle provincies geven aan dat er maatregelen zijn genomen op het gebied van RSI dankzij het Arboconvenant. Maatregelen die veel genoemd worden zijn: instructie over de inrichting van de werkplek, werkplekonderzoek (op eigen verzoek), taakafwisseling, pauzebeleid en pauzesoftware. Van de medewerkers die aangeven dat er maatregelen zijn getroffen, geeft 84% aan hier ook gebruik van gemaakt te hebben. Van de medewerkers die gebruik hebben gemaakt van de maatregelen geeft 87% aan hier iets aan gehad te hebben.

Wat hebben de provincies gedaan om RSI-klachten te verminderen?

Uit de interviews komt naar voren dat RSI bij vrijwel alle provincies veel aandacht heeft gekregen. Vrijwel overal:

- zijn RSI-consulenten of arbocontactpersonen aangesteld om 'RSI-advies' te geven;
- worden werkplekonderzoeken gedaan en hebben mensen uitleg gekregen over een goede werkplekinrichting en werkhouding;
- heeft men de beschikking over anti-RSI software.

Eigen verantwoordelijkheid

Over het algemeen zijn in de provincies alle nodige voorzieningen op het gebied van RSI voorhanden. Als het nodig is, kunnen RSI-problemen meteen worden aangepakt. Het is wel zo dat de medewerkers vaak zelf aan de bel moeten trekken als er problemen zijn op het gebied van RSI. Pas dan wordt er iets aan gedaan. Een uitzondering is provincie Drenthe. Hier zijn maatregelen getroffen voor alle medewerkers, of ze nou wel of geen RSI-klachten hadden. Bij de provincie Drenthe zijn opvallend minder RSI-klachten dan bij andere provincies.

De rol van RSI-consulenten en preventiemedewerkers

Bij bijna alle provincies vinden preventiemedewerkers dat hun inzet beter zou kunnen. Ze zijn nu vaak erg afhankelijk van de waarde die het management aan de functie preventiemedewerker toekent. Bij een aantal provincies is de rol bovendien nog nieuw en moeten de preventiemedewerkers zich nog bewijzen.

RSI-maatregelen moeten vooraf genomen worden

Uit de interviews komt naar voren dat de meeste provincies pas iets aan RSI-klachten doen als er daadwerkelijk klachten zijn. Maar eigenlijk zouden de maatregelen ervoor moeten zorgen dat RSI geen kans krijgt; preventieve maatregelen dus. Programma's op de PC die bijvoorbeeld aangeven hoe vaak en wanneer je moet pauzeren, zijn nu meestal niet verplicht. En een instructie over wat de beste werkhouding is, wordt na een tijdje vaak weer vergeten.

Dit bewijst dat het RSI-beleid nog niet voldoende preventief wordt ingezet (uitgezonderd één provincie).

1.3 Ziekteverzuim; de resultaten

De doelstelling van het Arboconvenant ten aanzien van ziekteverzuim was het terugdringen van het ziekteverzuim van 6,6% naar 5,6%. Deze doelstelling is over de hele sector al in 2005 gehaald.

Ziekteverzuim

Uit het onderzoek blijkt dat in alle provincies het ziekteverzuim is afgenomen. In 2002 was het verzuimpercentage 6,6%. Uit de cijfers van 2005 blijkt dat het verzuim reeds was teruggedrongen tot 5,2%.

Weten wat je moet doen bij ziekte

Uit het onderzoek blijkt dat in 2006 de meeste medewerkers wisten wat ze moeten doen bij ziekte. Ze zijn dus op de hoogte van het verzuim- en re-integratiebeleid van het bedrijf. Ook geven de meeste medewerkers aan dat hun organisatie is aangesloten bij een arbodienst. Minder dan de helft van de medewerkers (35%) zegt dat er binnen hun organisatie iemand is aangesteld als verzuimcoördinator of case-manager. Verder meldt 37% van de medewerkers dat de ondernemingsraad inspraak heeft in het verzuim en re-integratiebeleid.

Er zijn maatregelen genomen om ziekteverzuim te verminderen

Ongeveer tweederde van de medewerkers van alle provincies zegt dat door het Arboconvenant maatregelen zijn genomen om het ziekteverzuim te verminderen. Maatregelen die veel genoemd worden zijn: procedures voor ziek- en herstelmeldingen, gezondheidsbevorderende programma's en initiatieven en het bespreken van de verzuimproblematiek in het teamoverleg. Van de medewerkers die aangeven dat er maatregelen

zijn getroffen, geeft 59% aan dat ze hier ook gebruik van gemaakt hebben. Ruim driekwart van de medewerkers die gebruik hebben gemaakt van de maatregelen heeft er ook iets aan gehad.

Als de directeur meedoet

Op het gebied van ziekteverzuim is er veel bereikt bij de provincies. Daar waar de algemeen directeur het beleid zelf nog eens actief uitdraagt en zelf de vinger aan de pols houdt bij de managers (m.n. bij Drenthe, Zuid-Holland, Zeeland en Overijssel) worden de meest positieve resultaten gehaald.

Niet lang ziek maar wel vaak

De provincies zijn er in geslaagd om het langdurig verzuim en het middellang verzuim terug te dringen. Maar, de sector moet zich wel zorgen maken over de verzuimfrequentie. Zowel uit de interviews als de enquête blijkt dat medewerkers zich steeds vaker een dagje ziekmelden. Dit heeft volgens veel medewerkers met de cultuur te maken (het wordt normaal gevonden, of niemand zegt er iets van). In de toekomst moet hier wel aan gewerkt worden.

2 Conclusies en aanbevelingen

2.1 Werkdruk

De doelstelling ten aanzien van werkdruk is gehaald; er worden veel minder werknemers blootgesteld aan werkdruk dan voorheen. Het onderwerp werkdruk staat op de agenda en er worden gerichte maatregelen genomen. Bij de meeste provincies zijn maatregelen genomen naar aanleiding van een (werkdruk)meting, maar er is nergens een eenduidig, herkenbaar beleid. Ook 'doorpakken' op de genomen maatregelen is lastig, omdat veel medewerkers het moeilijk vinden om over werkdruk te praten. Daardoor lijkt het alsof er

niet genoeg gebeurt of dat het vooral bij praten blijft. Provincie-medewerkers hebben daarom het gevoel dat ze niet echt grip op werkdruk hebben. Ook hebben in sommige provincies de initiatieven rond werkdruk stil gelegen door reorganisaties.

Aandachtspunten

Er is bij de provincies grote behoefte aan een definitie van werkdruk: wat is werkdruk nou precies en wanneer is het ongezond? Daarnaast wil men weten hoe werkdruk moet worden aangepakt en hoe dit in het beleid kan worden opgenomen. Als dat vervolgens op alle niveaus in de organisaties duidelijk is, kunnen zowel leidinggevend als medewerkers hun verantwoordelijkheid nemen en kan men elkaar hierop aanspreken.

De Provincies doen het beter dan ze zelf denken

Ondanks de ervaren knelpunten hebben de provincies waarschijnlijk toch meer grip op werkdruk dan ze zelf denken. Het onderwerp is de hele tijd onder de aandacht, er wordt gezocht naar oplossingen en de groep die risico loopt op gezondheidsschade als gevolg van werkdruk is afgenomen. Eigenlijk doen de provincies het dus helemaal zo slecht nog niet.

2.2 RSI-klachten

Op het gebied van RSI zijn volgens de medewerkers de meeste maatregelen genomen, maar de doelstelling voor RSI, het terugdringen van werkgebonden RSI-klachten met 20%, is niet gehaald (provincie Drenthe uitgezonderd). Dit komt omdat het computergebruik/beeldschermwerk bij de provincies is toegenomen. Een ander belangrijk gegeven is dat er geen preventief beleid wordt gevoerd.

Verder komt uit het onderzoek naar voren dat de meeste provincies tevreden zijn over hun RSI-beleid. Bij bijna alle provincies zijn RSI-consulenten/preventie-

medewerkers aangesteld, worden werkplekonderzoeken uitgevoerd, krijgen nieuwe medewerkers een werkplekinstructie en wordt gebruik gemaakt van anti-RSI software. Het merendeel van de medewerkers is op de hoogte van het feit dat er maatregelen zijn genomen. Ongeveer een kwart van de medewerkers geeft aan behoefte te hebben aan meer maatregelen op het gebied van RSI.

Aandachtspunten

Bij het RSI-beleid legt men de verantwoordelijkheid vaak bij de medewerkers. Zij moeten zelf aan de bel trekken. De maatregelen die wel worden genomen zijn vaak niet preventief; er wordt pas iets gedaan als mensen al RSI-klachten hebben.

Verder valt op dat waardering voor de functie van RSI-consulent niet vanzelfsprekend is. Managers maken weinig gebruik van de diensten die de RSI-consulent aanbiedt of ze zorgen er niet voor dat de consulent de functie goed kan uitvoeren.

Het is belangrijk om RSI-klachten het hele jaar door te blijven volgen, zodat ook de resultaten van ingezette maatregelen gevolgd kunnen worden. Het nut van een werkplekinstructie of training over RSI zal na verloop van tijd wegzakken, omdat mensen het weer vergeten. Ze moeten hier regelmatig aan worden herinnerd. Hierin kunnen RSI-consulenten een rol spelen, als zij tenminste niet alleen op afroep werken.

2.3 Ziekteverzuim

De doelstelling van het Arboconvenant ten aanzien van ziekteverzuim (het terugdringen van het ziekteverzuim van 6,6% naar 5,6%) is gehaald. Het beleid was in veel gevallen al in gang gezet voor de afsluiting van het Arboconvenant, onder meer door de invoering van de Wet Verbetering Poortwachter.

De maatregelen op het gebied van verzuimbegeleiding

en re-integratie zijn over het algemeen doelmatig uitgevoerd: duidelijke procedures, verdelingen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en leidinggevers die op hun taak worden voorbereid door trainingen. Als de directie zich ook sterk maakt voor het beleid, wordt er duidelijk meer succes geboekt. Over het algemeen hebben de provincies het beleid zo goed op orde, dat mag worden aangenomen dat ook in de toekomst goede resultaten worden gehaald.

Aandachtspunten

Bij de doelstelling op het gebied van verzuim en re-integratie ging het voornamelijk over het terugdringen van langdurig verzuim. Er is weinig of geen aandacht geweest voor frequent verzuim. Hier is dan ook nog de nodige winst te boeken.

Een ander aandachtspunt is het inzicht in de financiële consequenties/de kosten van verzuim. Er wordt nu meestal nog niet bewust naar de kosten en opbrengsten gekeken. Als er een beter beeld is van wat verzuim kost en wat het terugdringen van verzuim oplevert, kan dat er voor zorgen dat verzuim- en re-integratiebeleid als serieuze punten op de agenda blijven staan.

Ten slotte moet stil worden gestaan bij de mogelijke invloed van reorganisaties. Door reorganisaties en het krimpen van de organisatie komen nieuwe/lopende initiatieven vaak op een laag pitje te staan, omdat energie nodig is voor andere zaken.

2.4 AVR-beleid algemeen

Over het algemeen is het zo dat de provincies zelf bepalen hoe ze het Arbo- Verzuim- en Re-integratiebeleid (AVR-beleid) uitvoeren. Overal gebeurt het dan ook op een andere manier. De ene provincie doet het meer gestructureerd, de andere provincie neemt maatregelen wanneer het nodig is.

Valkuilen

Valkuilen die men is tegengekomen bij het in- en uitvoeren van een AVR-beleid zijn:

- door verschillende personele veranderingen (met name bij P&O) kan de aandacht voor het ontwikkelen en de uitvoering van AVR-beleid tegen worden gehouden;
- managers hebben het vaak al ontzettend druk met andere zaken, hierdoor kan de aandacht voor arbo en preventie afnemen;
- door ingrijpende reorganisaties kan (veel van) het beleid verloren gaan, zeker als hier geen goede, vaststaande afspraken over zijn gemaakt.

Succesfactoren

Succesfactoren bij de ontwikkeling en uitvoering van AVR-beleid zijn:

- het management/de directie heeft een duidelijke visie op AVR neerzet en draagt deze uit;
- de plek van de centrale arbo-coördinator en decentrale taakhouders, zoals preventiemedewerkers, is algemeen geaccepteerd en wordt in veel gevallen waardevol gevonden;
- leidinggevers en medewerkers zijn zich bewust van het belang van AVR en kennen hun verantwoordelijkheden, taken en mogelijkheden;
- verantwoordelijken in de lijn worden op hun bijdrage en resultaten aangesproken;
- er zijn goede en makkelijk inzetbare hulpstructuren;
- resultaten van het AVR-beleid worden steeds bijgehouden en besproken.

Los van de door medewerkers en leidinggevers genoemde succesfactoren blijkt uit het onderzoek dat provincies waar bestuurder/directie en ondernemingsraad goed samenwerken, over het algemeen ook goed presteren op het gebied van arbo en verzuim.

2.5 Wat heeft het opgeleverd en wat heeft het gekost

Kosten

In totaal hebben de Arboconvenantpartijen een bedrag van ongeveer €1.750.000 geïnvesteerd in het Arboconvenant Provincies. Daarnaast hebben de provincies natuurlijk ook afzonderlijk geïnvesteerd in het AVR-beleid, bijvoorbeeld door middel van trainingen en eigen tijd.

Opbrengsten

De inspanningen die de provincies ten aanzien van het AVR-beleid hebben geleverd, hebben in veel opzichten resultaat gehad. Om te beginnen is er minder verzuim. Daarnaast levert de daling van het ziekteverzuim van 6,6% naar 5,2% de sector €9.785.000 per jaar op.

Naast deze opbrengsten, heeft het Arboconvenant diverse niet in cijfers uit te drukken opbrengsten opgeleverd:

- de website www.houhetwelgezond.nl;
- diverse op de provincies toegesneden trainingen en workshops;
- netwerken van arbo-coördinatoren en RSI-consulenten/preventiemedewerkers;
- de ontwikkeling van een gezamenlijke digitale RIE en een link met de Internetspiegel;
- de opzet van een agressieregistratiesysteem samen met het Rijk en gemeenten;
- uitgave van de arbokrant, specifiek gericht op arbo binnen provincies.

Slotconclusie: Het Arbo-convenant was een succes!

De Toekomst

Het Arboconvenant is op 31 december 2006 geëindigd, maar dat betekent niet dat de aandacht voor de arbeidsomstandigheden stopt. In CAO verband hebben werkgever en vakorganisaties afgesproken dat door de oprichting van het A&O fonds provincies de zogenaamde A&O-gelden (geld uit het arbeidsmarkt- & Opleidingsfonds) ook worden besteed aan arbo-projecten. De doelstelling blijft om in de toekomst voor iedereen een veilige en gezonde werkomgeving te creëren en te behouden.

Contactgegevens Arbeidsmarkt- & Opleidingsfonds Provincies (A&O Provincies);

Bezoekadres: Nassaulaan 12,
2500 GK Den Haag

Postadres: Muzenstraat 61, Postbus 16107,
2500 BC Den Haag.

Manager A&O fonds P.L.A.M.W. Smits
Telefoon 06 – 53 55 52 15 en of
070 373 80 51

E –mail Peter.Smits@aeno.nl
Secretariaat Mevrouw Inge Smit /
Mevrouw Bärbel Diekstra
Telefoon 070 – 888 12 45