

Een nieuwe receptiebalie voor de NPO	2
Nieuw portfoonsysteem voor Rotterdam	4
Veilig werken? Middenkader en directie zetten de toon	8

Prettig en veilig werken in de winkels van T-Mobile

T-Mobile heeft in Nederland 86 winkels ruim 600 medewerkers. In deze winkels wordt service verleend aan T-Mobile klanten en worden toestellen en abonnementen verkocht. De organisatie heeft veilig en gezond werken hoog in het vaandel staan.

Hoewel het ziekteverzuim met 4.7% acceptabel is, wil de organisatie de werkomstandigheden in de winkels verder optimaliseren. Gezonde medewerkers functioneren beter en dat komt klanten maar ook T-Mobile ten goede. De wens is te starten met een RI&E, waarop T-Mobile aan vhp vroeg deze uit te voeren.



Alle winkels doen mee aan het onderzoek

Wat betreft arbeidsomstandigheden spelen zaken als: diefstal en overvallen, de ergonomie van de servicebalie, het binnenklimaat en de inrichting van de ruimte achter de winkel (pauzehoek, kantoorwerkplek of magazijn).

Check door shopmanagers

Als eerste stap is een specifieke inspectielijst opgesteld, speciaal voor deze winkelorganisatie. De 90 shopmanagers hebben deze lijst zelf ingevuld, waarbij ze in overleg zijn gegaan met hun medewerkers. Dit heeft het positieve bijeffect dat er ook een gesprek op gang komt in de winkels over arbeidsomstandigheden. Men heeft niet alleen knelpunten opgeschreven maar ook mogelijkheden voor verbetering. Managers die vragen hebben kunnen terecht bij de telefonische helpdesk die door vhp voor het project is ingesteld.

Eén van de conclusies uit het onderzoek is dat de winkels sterk van elkaar verschillen. Dit komt door de locatie, het lokale publiek en de omvang van de winkel. Oplossingen zullen daarom altijd maatwerk vragen. Het plan is daarom dat de zes regiomanagers in overleg gaan met hun shopmanagers om deze maatwerkoplossingen te zoeken.

Lees verder op pagina 4

Koppelen van karren bij FloraHolland 5



Nieuw Verkeerscentrum Vlaanderen 6



Is laden auto's op cartransporter zwaar werk? 6



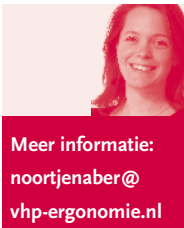
Een nieuwe receptiebalie voor de NPO

Het gebouw van de Nederlandse Publieke Omroep (NPO) krijgt nieuwe entreehal. Hierdoor moet ook de receptiebalie vervangen worden. Gelijktijdig loopt een project waarbij de beveiligingsorganisatie van de NPO gereorganiseerd wordt. Dit heeft ook haar weerslag op de receptiebalie, omdat zo'n plek een belangrijke rol speelt in deze beveiliging.

vhp kreeg de vraag om voor de nieuwe balie een pakket van eisen (inclusief vlekkenplan) op te stellen waarin de nieuwe werkwijze terug komt.

De receptie voert zowel beveiligings- als servicetaken uit. Bij de beveiligingstaken gaat het als eerste natuurlijk om het toelaten van bezoekers tot het gebouw. Maar ook om toegangsverlening op afstand, bijvoorbeeld bij de slagbomen en bij allerlei andere deuren waar gewerkt wordt met intercoms en

camera's. Bij service gaat het om beantwoorden van vragen en het coördineren van de pakketpost. Maar ook het afhandelen van alarmmeldingen of het helpen van mensen die in de lift vastzitten wordt vanaf de receptie gecoördineerd. Voor het uitvoeren van al deze taken zijn verschillende ICT systemen aanwezig. Een bijkomende eis is verder een volledig zichtveld voor zowel de receptionist als voor de bezoeker die de entreehal betreedt. De positionering van de balie zelf is daarom ook een belangrijk onderwerp in het pakket van eisen.



Meer informatie:
noortjenaber@
vhp-ergonomie.nl

Complexe puzzel

Het eisenpakket van vhp is vervolgens met de interieur ontwerpster Tessa Vos uitgewerkt tot een ontwerp dat past binnen de vormgeving van de nieuwe entreehal. Zoals zo vaak bij receptiebalies zijn de eisen vanuit representativiteit tegenstrijdig aan de eisen die uit de taak voortvloeien. Een representatieve balie betekent dat er weinig apparatuur zichtbaar is. Voor het werk zijn echter juist een heleboel ICT systemen nodig en moeten de reikafstanden beperkt blijven. Een complexe puzzel die alleen goed opgelost kan worden met een gedetailleerd plan. Uiteindelijk is het gelukt een balie te creëren met een spannend uiterlijk waarin tegelijk goed gewerkt kan worden.





Een spannend uiterlijk gecombineerd met een optimale werkplek



Centralist aan het
werk met nieuw
portofoonsysteem

“Collega, zegt u het maar”

Nieuw portofoonsysteem voor Rotterdam

De meldkamer van Stadstoezicht Rotterdam staat via de portofoon in verbinding met de zeshonderd buitendienstmedewerkers die zorgen voor parkeerbeheer, milieucontroles en algeheel toezicht op straat. Het portofoonsysteem dat ze hierbij gebruikten, was sterk verouderd en moest vervangen worden.

Stadstoezicht had een leverancier geselecteerd voor de levering van dit nieuwe systeem. De mensen in de meldkamer hebben in de nieuwe situatie een beeldscherm voor zich waarop ze alle binnenkomende gesprekken kunnen zien inclusief de locatie van de oproeper op een kaart. Stadstoezicht vroeg aan vhp om mee te werken met de implementatie van het nieuwe

systeem in de meldkamer. Het ging met name om het optimaliseren van de User Interface om er zo voor te zorgen dat deze de centralisten optimaal ondersteunt in hun werk. De werkprocessen zijn in kaart gebracht en er is een groot aantal voorstellen gedaan om de User Interface beter aan te laten sluiten op deze processen. Met name op het gebied van het overzicht op de binnengekomen oproepen en het zeer eenvoudig beantwoorden van een oproep is winst behaald. De centralisten werken nu met een efficiënte interface, waarmee ze precies zien welke oproepen de hoogste prioriteit hebben en hoe ze hun collega's buiten het beste kunnen ondersteunen.

Meer informatie:
noortjenaber@
vhp-ergonomie.nl

Prettig en veilig werken in de winkels van T-Mobile

Vervolg van de voorpagina

Veilig en gezond gedrag speelt daarbij een grote rol, bijvoorbeeld het consequent toepassen van protocollen om diefstal en overvallen te voorkomen. Het resultaat van het project is enerzijds dat concrete verbeteringen in alle winkels doorgevoerd worden. Maar minstens zo belangrijk is het draagvlak voor het onderwerp arbeidsomstandigheden op alle niveaus.



Koppelen van karren bij FloraHolland

Ontwikkeling van een nieuw koppelstuk

Bloemen en planten worden door de gehele keten, van kweker tot winkel, vervoerd op karren. Er zijn verschillende types. Een veelgebruikt type betreft de zogenaamde Deense Rolcontainer. Wereldwijd zijn hier zo'n 3,5 miljoen exemplaren van in omloop.



Bloemenveiling FloraHolland Naaldwijk

In het grootste deel van de sierteeltketen staan de rolcontainers los van elkaar, maar op de veiling worden ze tot treintjes aan elkaar gekoppeld om ze door de veilinggebouwen te kunnen transporteren. Hiervoor wordt een los ijzeren koppelstuk gebruikt dat tussen twee karren in wordt geplaatst.

De huidige koppelstukken hebben een flink aantal nadelen: ze zijn relatief zwaar, onhandig mee te nemen en de karren moeten precies op de juiste afstand staan voor het plaatsen van het koppelstuk. Hierdoor moeten medewerkers veelvuldig manoeuvreren met de zware stapelwagens om het koppelstuk te bevestigen.

vhp nam de uitdaging aan van FloraHolland uit Naaldwijk om een handiger hulpmiddel te ontwikkelen. Tijdens de detail analyse bleek dat er verschillende werkwijzen voor het koppelen zijn. Sommige gebrui-

kers plaatsen het huidige koppelstuk eigenlijk precies verkeerd om. Dit veroorzaakt vaker en langduriger manoeuvreren met de karren en zorgt tevens voor een grotere slijtage aan het koppelstuk.

Sneller en veiliger

Samen met producent Matador BV zijn twee prototypes ontwikkeld die nu getest worden door gebruikers. De eerste bevindingen geven aan dat men sneller kan werken en met een lagere fysieke belasting. Daarnaast is het koppelen ook veiliger omdat de medewerkers minder tijd met hun handen en armen tussen twee karren zitten, waardoor er minder risico is op beknelling. Na een laatste test wordt het nieuwe koppelstuk in productie genomen. Dan komt het tijdstip in zicht dat de medewerkers van de veiling echt snel en veilig met de Deense containers kunnen werken.



Oude situatie



Prototype

Koppelstuk veilingkar in de praktijk getest



Meer informatie:
marlieslutgendorf@
vhp-ergonomie.nl

Er zijn nog enkele plaatsen beschikbaar voor de cursus
Zicht op fysieke belasting (24 mei en 7 juni 2011).

Kijk voor meer informatie op www.preventieplein.nl onder actueel.

Schijf u
vandaag
nog in!

Nieuw Verkeerscentrum Vlaanderen

De 'Rijkswaterstaat van Vlaanderen' krijgt een nieuw verkeersleidingcentrum. vhp adviseerde over de beste manier om in de toekomst te gaan werken.



Meer informatie:
janlegters@
vhp-ergonomie.nl

Net als in Nederland kennen ook de snelwegen in Vlaanderen een dienst die probeert de vlotte en veilige doorstroming van het verkeer te bevorderen. Een aanrijding op de ring van Antwerpen, strooien van de wegen rond Gent of zorgen voor een sleepwagen op snelweg rond Brussel, alles wordt gecoördineerd vanuit het Verkeerscentrum Vlaanderen.

Het Verkeerscentrum, dat valt onder het Vlaams Ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken (MOW), voert dit verkeersmanagement uit met intelligente systemen zoals videosystemen en dynamische informatieborden voor de weggebruikers. Daarbij werken ze heel nauw samen met de federale wegpolitie, met de verkeerspolitie van de stad Antwerpen en met de tunnelbeheerders van diverse tunnels in de snelwegen van Vlaanderen.

Het Verkeerscentrum gaat verhuizen naar een nieuwe locatie. Daarbij worden direct ook diverse werkprocessen en technieken aangepast. MOW vroeg aan vhp om te ondersteunen bij de ontwikkeling van nieuwe werkprocessen. En daarna, met deze werkprocessen in de hand, de inrichting voor het nieuwe Verkeerscentrum uit te werken.

Van visie tot ontwerp

Als eerste is samen met de operators een visie ontwikkeld op de toekomstige manier van werken. Deze is vastgelegd in de zogenaamde Operating Philosophy met daaronder de detailbeschrijving van een aantal veel voorkomende processen. Op basis van deze beschrijvingen zijn berekeningen van de werkbelasting gemaakt, zodat het aantal operators bepaald kon worden voor rustige en voor drukke tijden. Daarmee was dus ook bekend hoeveel werkplekken er in het nieuwe centrum moeten komen. Met de Operating Philosophy, de werkprocessen en het aantal werkplekken als uitgangspunt, is de inrichting van de operatorzaal



Is het laden van auto's op

Gezond Transport (GT) is een kennis- en adviescentrum en helpt bij het realiseren van goede arbeidsomstandigheden in de sector Transport en Logistiek. In dit kader heeft zij vhp gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de fysieke belasting van de chauffeur tijdens het laden en lossen van auto's op de cartransporter. Dit is een vrachtwagen speciaal uitgerust voor het vervoer van personenauto's, bestelbussen en vrachtwagen/bus chassis. Tijdens het beladen voert de chauffeur verschillende handelingen uit. Hij trekt de rijplaten uit, rijdt de auto op de cartransporter en bevestigt de auto met meerdere wielklemmen en sjobanden.

Tijdens een praktijkbezoek zijn deze handelingen doorgemeten door het vaststellen van de lichaamshouding van de chauffeur,



ontworpen. Om zeker te weten dat het ontwerp ook echt goed voldoet in de praktijk is een mock-up op ware grootte gebouwd van de hele operatorzaal met alle werkplekken. In deze mock-up zijn vaak voorkomende werkprocessen nagespeeld. Vertegenwoordigers van alle partijen op de zaal deden hier aan mee. Dit had als extra voordeel dat al deze medewerkers op dezelfde dag een veel beter inzicht kregen in hun toekomstige werksituatie.

Drie maanden na aanvang van het project lag er een getoetste Operating Philosophy en een ontwerp voor de inrichting van het nieuwe centrum. Het is zo ver uitgewerkt dat alle technici direct konden starten met de detaillering.

Alle partijen zijn het er over eens dat het een geslaagd project is geweest, omdat de visie op de toekomstige situatie nu echt goed bepaald is en iedereen weet waar hij aan toe is.

Werkprocessen worden nagespeeld in mock-up

een cartransporter zwaar werk?

de krachten die hij levert en de frequenties waarmee dat gebeurt. Hieruit is naar voren gekomen dat het uittrekken van de rijplaten en het plaatsen van de wielklemmen geen risico vormen voor fysieke overbelasting. Het aantrekken van de sjoorbanden gebeurt met behulp van een ratel, hierbij valt het op dat de medewerker dit met veel kracht en een hoge snelheid doet. Hierdoor wordt de belasting op het lichaam hoog. De medewerker geeft aan dat hij dit doet vanwege de veiligheid: "het is nou eenmaal nodig alles heel goed vast te zetten" vindt hij.

vhp heeft geadviseerd dit mogelijke probleem nader in kaart te brengen. Zijn er verschillen tussen chauffeurs? Is het veilig genoeg om de sjoorband minder hard aan te trekken? Zijn er technische alternatieven? GT neemt dit advies ter harte en zal het niet beperken tot het gebruik van sjoorbanden in Autotransport; immers sjoorbanden worden in de sector veelvuldig gebruikt om lading te borgen. De vraag is hoe strak een sjoorband aan getrokken moet worden voor de borging van de lading? Want dat zou wel een heel eenvoudige mogelijkheid zijn om de risico's te beperken.



Meer informatie:
nicoliendelangen@
vhp-ergonomie.nl

Veilig werken?

Middenkader en directie zetten de toon

Om veilig werken te stimuleren zal het middenkader en de directie het voorbeeld moeten geven. Dat was het uitgangspunt voor de training die vhp gaf binnen de JéWé Houtwarenfabriek en de JéWéRET Verkoopmaatschappij uit Gorinchem.

Het bedrijf levert doe-het-zelf producten voor toepassingen in huis en interieur. Een deel daarvan produceert het zelf, zoals profielen, timmerhout, plinten, kasten en schuifdeuren op maat.

In het bedrijf werken in totaal 450 mensen. De grootste veiligheidsrisico's zijn intern transport, transport over de openbare weg, machineveiligheid en geluid. Sinds Duco Krikke in 2001 startte als KAM-manager is heel veel bereikt in deze dynamische organisatie. Om een extra impuls te geven aan het veiligheidsleiderschap hebben alle

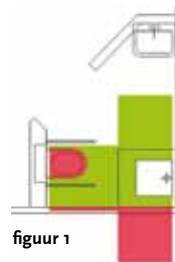
40 direct leidinggevenden deelgenomen aan een hele dag met ervaringsgerichte workshops op een aansprekende locatie, namelijk de Bavaria brouwerij. En enkele maanden later is nog een aantal interactieve vervolgentrainingen gegeven binnen het eigen bedrijf, waaraan ook de directie heeft deelgenomen.

De workshops steken in op een aantal niveaus: beter kunnen herkennen van risico's, duidelijkheid over de verantwoordelijkheden rondom veiligheid en de specifieke rol van de leidinggevenden en de directie hierin. Onderdeel was ook een praktische training in voorbeeld- en aanspreekgedrag. Hiermee moeten de leidinggevenden in de praktijk gemakkelijker het juiste voorbeeld kunnen geven en collega's aanspreken op hun verantwoordelijkheden. Zo kunnen zij samen de veiligheid verder verbeteren!



Optimale indeling sanitaire ruimte ziekenhuis

Het HagaZiekenhuis wil de nieuwe eenpersoons verpleegkamers groter maken. Dat kan echter alleen als de sanitaire ruimte kleiner wordt. En dat is best lastig, want er moet natuurlijk wel voldoende ruimte overblijven voor verpleegster en patiënt tijdens het douchen, wassen etc. Daarnaast wil het ziekenhuis zeker weten dat ze aan de normen voor de inrichting van sanitaire ruimten voldoet. Het ziekenhuis heeft twee indelingsopties (figuur 1 en 2) in een proefopstelling uitgewerkt. Zij vroeg vhp deze te beoordelen. Op basis van diverse analyses zijn de plaatsen aangegeven waar voldoende werkruimte is (groen) en waar het echt te krap wordt (rood).



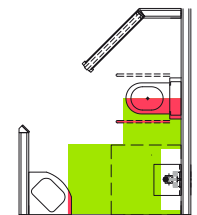
figuur 1



figuur 2

Bewegingsruimte bij de douche bij indelingsoptie 1 (figuur 1) en 2 (figuur 2).
Figuur 3: bewegingsruimte bij douche in definitief voorstel.

■ ontbrekende ruimte
■ aanwezige ruimte



figuur 3



vhp ergonomie
Huysensstraat 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. Hier kunt u ook eerder verschenen nieuwsbrieven vinden.

Redactie Noortje Naber, Gjal Huppel Vormgeving BeeldinZicht Druk DROPinMEDIA
Als u vhp berichten niet meer wilt ontvangen, mail dit dan naar info@vhp-ergonomie.nl