

Gezond blijven werken in Novotel Amsterdam	4
Antwerpse Verkeerspolitie verhuist	4
Gipskartonplaten monteren kan sneller én gezonder	6

## Servicezuil vervangt balie

**In het stadskantoor van Haarlem zijn er straks geen balies meer voor de burger. Zij kunnen terecht bij selfservicezuilen.**

De gemeente Haarlem heeft zo'n 150.000 inwoners. Ieder jaar komen zo'n 200.000 mensen naar het stadskantoor. Zij worden geholpen door een team van 40 medewerkers die verschillende producten verstrekken zoals rijbewijzen, uittreksels uit het bevolkingsregister en parkeervergunningen. De dienstverlening verloopt meestal naar wens, maar in spitsuren kunnen de wachttijden aan de balies aardig oplopen. Dit kan leiden tot negatieve reacties van de burgers en tot werkstress voor de medewerkers. Meer medewerkers inzetten is geen optie; ook deze gemeente moet natuurlijk kritisch kijken naar de kosten voor haar dienstverlening.

De politiek nam een radicaal besluit en stemde in met een geheel nieuwe opzet voor deze eerste opvang van de burger. Gelijk met de ingebruikname van het nieuw stadskantoor in oktober zullen de burgers niet

meer aan een balie geholpen worden. Zij moeten zich melden bij een selfservicezuil en kunnen daar aangeven waarvoor ze komen. Sommige zaken kunnen zij geheel zonder ambtenaar afhandelen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aanvragen van een uittreksel of een vergunning. Als de burger wel een ambtenaar wil spreken dan kan hij bij de zuil een gesprek aanvragen. Natuurlijk zullen er altijd gastvrouwen en gastheren aanwezig zijn om de burgers te ondersteunen in het gebruik van de zuil. Ze kunnen zo langzaam aan het nieuwe systeem wennen.



*Servicezuil voor het nieuwe stadskantoor*

### Hoe dat werkt

De zuil bestaat uit een aanraakscherm, een printer en een Pinbetaalautomaat. Als eerste stap geeft de burger aan waarvoor hij komt. Bij ieder product hoort een keuzehulp waarmee de burger langs alle benodigde stappen wordt geleid (Wizzards). De gebruiksvriendelijkheid van de software is immers één van de kritische succesfactoren voor dit systeem. Er wordt een breed pakket aan functies bij de zuil aangebo-

*Lees verder op pagina 2*

**Aanbesteding  
nieuw meubilair  
Provincie Fryslân 5**



**Quickscan fysieke  
belasting leidt tot  
nieuwe inzichten 6**



**Brug- en sluis-  
wachters bepalen  
hun eigen koers 8**



# Servicezuil vervangt balie

Vervolg van de voorpagina



den. Het gaat bijvoorbeeld om het maken van een afspraak, het aangeven van een verhuizing en het aanvragen van een uittreksel of van een parkeeronthefing.

## De rol van vhp

vhp is als partner betrokken bij de ontwikkeling en uitrol van de digitale selfservicezuilen. We nemen deel in het nieuwe bedrijf dat hiervoor is opgericht: Osara bv. Andere partijen zijn vbpk bv en Procura BV. Wij hebben daarbij de rol van business developers en verder verzorgen wij het ontwerp van de wizzards waarmee de gebruiker door het systeem wordt geleid. En we helpen de gemeente bij de uitwerking en implementatie van alle processen die op de achtergrond binnen de eigen organisatie plaatsvinden.

## Voordelen voor burger en gemeente

Voor de burger zijn er enkele belangrijke voordelen zoals een vermindering van de wachttijd en een vergroting van het aantal producten dat direct aangevraagd kan worden. Daarnaast komt het serviceniveau op een hoger niveau, want iemand kan bijvoorbeeld het uittreksel uit de GBA direct meenemen en ook zonder DigiD zaken doen.

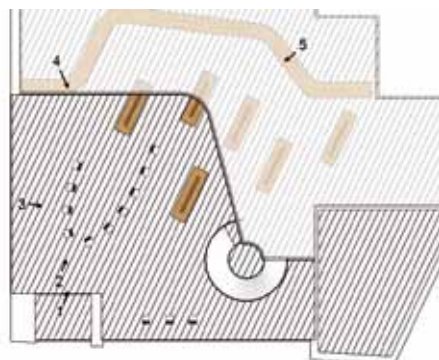
Natuurlijk is de aanwezigheid van proactieve klantvriendelijke hosts essentieel. Er zijn immers altijd mensen die niet goed zijn in taal of gebruik van computers. De simpele vormgeving van de interactie op het scherm is echter wel zodanig dat de drempel zo laag mogelijk is.

Voor de Gemeente zijn er twee grote voordelen. Enerzijds moet er een besparing op de personeelskosten mogelijk zijn van 5 tot 10 procent. Maar belangrijker is nog het kennismaken en experimenteren met de digitale dienstverlening. De Gemeente kan direct zien als bepaalde formulieren en keuzes niet duidelijk zijn. Waar gaat de gebruiker in de fout? Waar gaat hij weer terug in de stappen? Met deze informatie kunnen verbeteringen snel doorgevoerd worden. Dit zal ook de klantvriendelijkheid van het digitale loket (website) ten goede komen. De digitale dienstverlening verbetert daardoor veel sneller tot een volwaardig dienstverleningskanaal.

## De uitrol

Binnen de gemeente Haarlem is alles er nu op gericht om de introductie bij de opening van het nieuwe stadskantoor een succes te laten worden. Daarnaast zijn diverse andere afdelingen van de gemeente geïnteresseerd om hun dienstverlening op deze manier te moderniseren. En er is ondertussen ook belangstelling uit diverse andere gemeenten.

Opstelling zuilen bij binnenkomst stadskantoor



Visualisatie servicezuil ►

▼ Antropometrische studie



# Gezond blijven werken in Novotel Amsterdam

*Novotel Amsterdam City is het grootste 4-sterrenhotel in Nederland. Er werken 200 medewerkers.*

*De laatste jaren is de gemiddelde leeftijd van de medewerkers toegenomen. En omdat ook de werkbelasting de laatste jaren is toegenomen is het niet verwonderlijk dat het aantal medewerkers met lichamelijke klachten is gegroeid.*



Meer informatie:  
marcelbalm@  
vhp-ergonomie.nl

Om het tij te keren, heeft Novotel aan vhp gevraagd om aan alle medewerkers van het hotel een training te geven. Doel is te leren wat men zelf kan doen om zware werkzaamheden lichter te maken.

Als start zijn de medewerkers geobserveerd tijdens de uitvoering van hun dagelijkse werkzaamheden. Daarbij zijn de knelpunten die men zelf ervaart ook meegenomen. Deze input is vervolgens gebruikt om een praktische training te maken voor de meest voorkomende zware werkzaamheden zoals het opmaken van een bed, het schoonmaken van de badkamertegels, het tillen van zware objecten en het uitserveren van maaltijden. Aan de hand van deze praktijkvoorbeelden zijn ook de algemene principes die gelden bij het uitvoeren van zwaar werk geoefend. Een bijkomend voordeel van deze aanpak is dat



ook een aantal structurele oplossingen naar boven kwam zoals het verlagen van het handdoekenrek en het aanschaffen van bepaalde tilhulpmiddelen. Deze aanpassingen kan het management gebruiken om onnodige belasting te voorkomen. Na één maand is de training herhaald. Hierbij kwamen ook nieuwe suggesties en tips naar boven die voor iedereen handig zijn bij de uitvoering van het werk. Zo leren de mensen van elkaar en wordt het werk ook voor de oudere medewerker lichter gemaakt.

## Antwerpse Verkeerspolitie verhuist

**De Lokale Verkeerspolitie van Antwerpen en het Vlaams Verkeerscentrum werken samen aan de mobiliteit rond en door Antwerpen.**

Om de samenwerking verder te optimaliseren verhuist de Lokale Antwerpse Verkeerspolitie begin 2012 naar de nieuwe locatie van het Vlaams Verkeerscentrum op het Kievitplein in Antwerpen. De Verkeerspolitie krijgt

daar onder meer de beschikking over een meldkamer en een videowall die zicht geeft op de belangrijke knooppunten in de stad.

vhp heeft de indeling van de ruimte op een dusdanige manier ontworpen dat het contact met de naastgelegen operatorzaal van het Verkeerscentrum optimaal is. De tafelopstelling en plaats van de videowall zijn zo gekozen dat iedereen een goed zicht heeft op het

# Aanbesteding nieuw meubilair

De Provincie Fryslân gaat in het centrum van Leeuwarden een nieuw provinciehuis in gebruik nemen. Hierin zullen in totaal 850 medewerkers volgens 'Het Nieuwe Werken' een werkplek krijgen. De provincie wil ook nieuw meubilair kopen. Zij vroeg vhp de aanbesteding te begeleiden, zowel voor wat betreft de ergonomie van het meubilair als de aanbestedingsprocedure en de gebruikers-inbreng.

vhp begeleidt veel aanbestedingen van kantoormeubilair. Wat zijn de kritische succesfactoren?

- 1 **De gunningscriteria.** Het lijkt een open deur, maar alleen met de juiste eisen krijg je het resultaat dat je nastreeft. Omdat vhp de markt zeer goed kent, kunnen wij een gedegen inschatting maken van het effect van verschillende gunningscriteria op de uiteindelijke uitkomst.
- 2 **De normen.** Voor meubilair bestaan veel normen. De inschrijvingen bevatten veel technische specificaties en keuringsrapporten. Vaak worden 'sociaal wenselijke' antwoorden gegeven zonder dat daar een onderbouwing voor wordt gegeven. vhp kent de normeringen en heeft daarmee de expertise om de inschrijvingen op hun waarde te beoordelen.



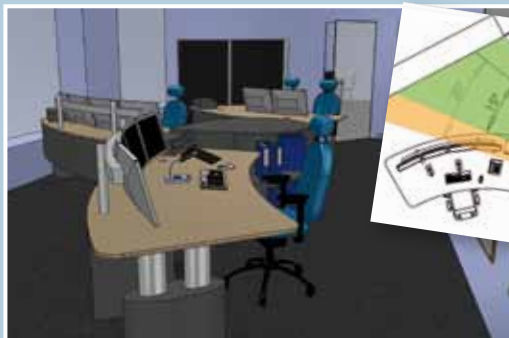
- 3 **Het draagvlak.** Om commitment bij de gebruikers te creëren is een gebruikerstest de aangewezen werkvorm. Een goede gebruikerstest opzetten is echter lastig. Hoe krijg je de gebruikers ertoe ook echt te gaan testen. Hoe voorkom je dat men op oneigenlijke gronden een product beoordeelt. vhp kent de valkuilen en kan de gebruikerstest zo opzetten dat de uitkomsten nuttige informatie bevatten en het draagvlak optimaal wordt.

De provincie Fryslân is ondertussen zo ver dat de contracten met de winnende partij zijn afgesloten. De levering kan op tijd plaatsvinden waardoor het nieuwe provinciehuis in het najaar van 2011 in gebruik genomen kan worden.



Meer informatie:  
[petervanscheijndel@vhp-ergonomie.nl](mailto:petervanscheijndel@vhp-ergonomie.nl)  
 Project in samenwerking met OTH

Verkeerscentrum en de videowall. Het ontwerp werd eerst in 3D-tekeningen uitgewerkt, waardoor alle belanghebbenden zich een goed beeld konden vormen van de toekomstige situatie. Vrijwel alle wensen zijn vervuld. Nu alleen nog het meubilair aanschaffen en verhuizen!



3d-tekening meldkamer en zichtlijnenstudie

# Gipskartonplaten monteren kan sneller én gezonder

Gipskartonplaten worden tot op heden vrijwel altijd op de staalprofielen geschroefd. Het bedrijf Tape Drywall Systems heeft een methode ontwikkeld waarbij de platen geplakt worden op de staalprofielen die zijn voorzien van een speciale schutlaag.

Hierna volstaan slechts enkele schroeven om de constructie te zekeren. Op bouwkundige aspecten als stabiliteit, geluidsabsorptie en brandwerendheid scoort het plakken duidelijk beter dan schroeven. Onderzocht moest nog worden of het plakken ook effect heeft op de fysieke belasting en de productiviteit. vhp heeft daarom de verschillende werkwijzen in een testomgeving met elkaar vergeleken. In het onderzoek zijn de taaktijden gemeten en zijn alle fysieke belastingen in kaart gebracht. Ook zijn hartslagmetingen uitgevoerd. Conclusies zijn:



Verticaal plakken, één van de geteste werkwijzen



Meer informatie:  
hettyvermeulen@  
vhp-ergonomie.nl

- Plakken gaat bijna 1,5 maal zo snel als schroeven.
- Plakken is duidelijk minder belastend, ook bij de hogere productie die een medewerker per dag haalt.

De medewerkers zelf onderschrijven de uitkomsten, ook zij vinden het plakken gemakkelijker en sneller werken. Een interessant voorbeeld van een relatief eenvoudige innovatie met grote voordelen voor de praktijk.

# Quickscan fysieke belasting leidt tot

**De Koninklijke Zeelandia Groep ontwikkelt, produceert en levert hoogwaardige ingrediënten voor brood en banket. Zeelandia is een snel groeiend Nederlands familiebedrijf met 1.340 medewerkers waarvan 437 in Nederland.**

De hoofdvestiging bevindt zich in Zierikzee, waar een aantal gespecialiseerde fabrieken zijn gevestigd. Het bedrijf vroeg vhp een quickscan uit te voeren op het gebied van fysieke belasting in één van de afdelingen waar relatief veel handwerk voorkomt i.v.m. de kleinere charges die daar gemaakt worden.

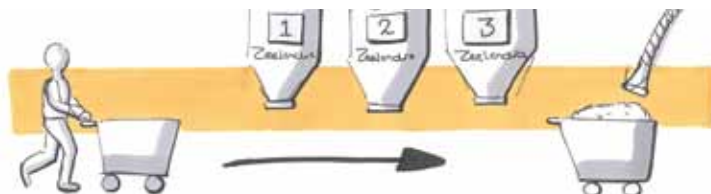
De meeste zware werkzaamheden vinden plaats op de afdeling waar ingrediënten

samengesteld worden. Medewerkers storten balen met grondstoffen in een menger, tappen balen met ingrediënt en tillen deze vervolgens op pallets. vhp bracht de knelpunten en mogelijke oplossingen in kaart. Deze oplossingen varieerden van relatief eenvoudige aanpassingen met een hefsysteem en rollenbaan tot automatisering waarbij ingrediënten in bulk gestort worden. De resultaten zijn in een workshop besproken met de directie, productieleders en medewerkers waarbij iedereen de oplossingen kon scoren op het effect op de fysieke belasting en de technische en economische haalbaarheid.

Deze afweging leidde tot het inzicht dat het zinvol is de werkzaamheden voor de top 10



Meer informatie:  
marlieslutgendorf@  
vhp-ergonomie.nl



## Zijn onze klanten tevreden?



vhp werkt met een kwaliteitssysteem om onze dienstverlening continu te optimaliseren. In dit kader worden ook onze projecten geëvalueerd waarbij de opdrachtgever een online evaluatieformulier kan invullen. De vragenlijst bestaat uit slechts enkele vragen over prijs/kwaliteit, klanttevredenheid en waardering. Er is ook ruimte voor het geven van complimenten en aanbevelingen. Invullen duurt ongeveer twee minuten.

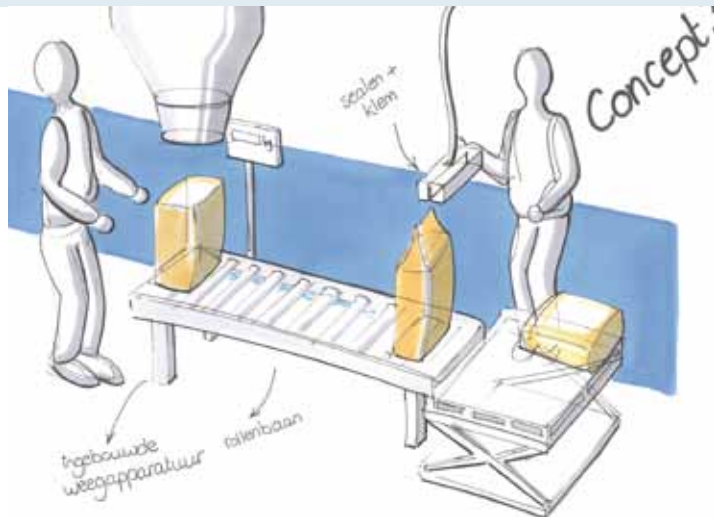
Sinds de invoering in 2009 hebben we nu 125 reacties ontvangen. De conclusie: opdrachtgevers zijn gemiddeld zeer tevreden: men waardeert de inzet van vhp gemiddeld met een 8.

Met name de aanbevelingen zijn voor ons waardevol, omdat die ons de mogelijkheid bieden om onze kwaliteit verder te verbeteren. We willen nog meer uit deze aanbevelingen halen. Klanten zullen dit in de toekomst merken!

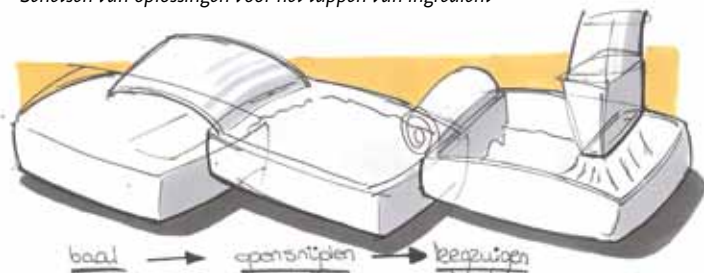
## nieuwe inzichten

meest voorkomende recepturen volledig te automatiseren. Daarmee kan 60% van alle zware werkzaamheden vervallen. Voor de overige werkzaamheden wordt de inzet van Big-Bags en een hefsysteem overwogen.

Juist de gecombineerde aanpak met focus op fysieke belasting én productiviteit heeft tot nieuwe inzichten geleid. De oplossingen worden de komende tijd geïmplementeerd.



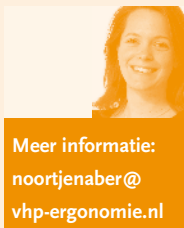
Schetsen van oplossingen voor het tappen van ingrediënt



◀ Huidige wijze van het tappen van ingrediënt

# Brug- en sluiswachters bepalen hun eigen koers

De Provincie Zuid-Holland gaat steeds meer bruggen en sluisen op afstand bedienen. De afstandsbediening is nu voor een deel ingevoerd. De Provincie merkt dat er weerstand is, zowel bij de mensen die al op de nieuwe manier werken als bij de mensen die nog over moeten.



Meer informatie:  
noortjenaber@  
vhp-ergonomie.nl

De Provincie wil met een aantal workshops voor alle medewerkers de verbeterpunten inventariseren en het draagvlak vergroten. Zij vroeg aan vhp deze workshop inhoudelijk te organiseren. Overgaan van lokale bediening naar centrale bediening betekent een grote verandering voor de medewerkers, zowel voor wat betreft de werkzaamheden zelf als de werkomstandigheden. Het is daarom belangrijk de mensen goed te betrekken bij zo'n veranderingstraject. Provincie Zuid-Holland erkent dat zij de problematiek hebben onderschat. Daarom wil men met een aantal workshops voor alle 80 mensen een inhaalslag maken. Als thema is gekozen voor 'bepaal je koers'.



vhp heeft samen met de klankbordgroep de workshop ontwikkeld. Als locatie is gekozen voor de Euromast: een omgeving waar de klant (de scheepvaart) altijd in beeld is. De eerste

helft van de dag werd er vooral geluisterd: wat zijn de verbeterpunten waaraan gewerkt moet worden en wat zijn de jubelpunten waar vooral niets aan veranderd moet worden. In de middag zijn alle verbeterpunten verder uitgewerkt en ingedeeld in organisatorische en technische oplossingen. Daarnaast zijn ook de mogelijkheden benoemd (gedrag) die ieder zelf heeft om het werk te verbeteren. Als resultaat van de dag heeft de Provincie Zuid-Holland een goed overzicht van de mening van de medewerkers over de toekomst en aan welke punten er nu verder gewerkt moet worden.



## Subsidiemogelijkheid voor procesverbetering en duurzame inzetbaarheid

Het Ministerie van SZW wil bedrijven helpen door 75% van de kosten van een externe adviseur te vergoeden. Bedrijven kunnen tot € 18.000 subsidie verkrijgen. De aanvraagmogelijkheid is gestart vanaf 3 oktober.

**Geïnteresseerd?** Neemt u contact op via keespeereboom@vhp-ergonomie.nl of 06 518 13 536



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

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

Redactie Noortje Naber, Gjalt Huppel Vormgeving BeeldinZicht Druk DROPinMEDIA  
Als u vhp berichten niet meer wilt ontvangen, mail dit dan naar [info@vhp-ergonomie.nl](mailto:info@vhp-ergonomie.nl)