

De NPR 5001 als basis voor arbozorg

ARBOZORG BIJ SCHOONMAAKBEDRIJF ABILIS

De tijd dat de schoonmaakbranche gebukt ging onder een imago van vies, onaangenaam werk en rechteloosheid van ongeschoolde werknemers is goeddeels voorbij. In het moderne schoonmaakbedrijf is de zorg voor arbeidsomstandigheden en training van de werknemer niet meer weg te denken. Strengere arbo-regelgeving is daar debet aan, evenals de toenemende roep van opdrachtgevers om het verkrijgen van een veiligheidscertificaat. Schoonmaakgigant Abilis hanteert bij de opzet van arbozorg zoveel mogelijk de Nederlandse Praktijk Richtlijn (NPR) 5001. Daarnaast zorgt het werken met zelfsturende teams voor een grotere betrokkenheid van de werknemer.

“Het negatieve beeld dat de schoonmaakbranche lange tijd achtervolgde, is er in de praktijk wel vanaf. Wij willen fatsoenlijk opereren, volgens de wettelijke voorschriften. Klanten verlangen dat ook van ons, ze kijken naar het sociale gezicht van een onderneming. Wel kampen we met een heel lastige arbeidsmarkt, want we zijn geen KLM-bedrijf waar iedereen wil werken. Daarom zoeken we steeds naar middelen en wegen om werkomstandigheden en inhoud van functies te verbeteren en interessanter te maken”, zegt Nico Lemmens, hoofd Techniek, Systemen en Producten op het in Utrecht gevestigde hoofdkantoor van Abilis Nederland.

Het schoonmaakconcern, onderdeel van Vedior, telt ruim 22.000 werknemers, verspreid over tien bedrijfsonderdelen zoals onder meer Tesco, Holland Partners, Cemsto en Van Heusden. Schoonmaakpersoneel van Abilis is actief op vele duizenden locaties: van kantoren, ziekenhuizen, scholen, kantines tot treinen, telefooncellen en industriële ondernemingen. In het moderne schoonmaakbedrijf hebben de poetsvrouw met emmer water, stofzuiger en afvalzak en de glazenwasser gezelschap gekregen van gespecialiseerde werknemers voor computerreiniging of plaagdierenbestrijding.

Arbo- en kwaliteitscoördinator Frank Slangen gaat in op de belangrijkste arbo-risico's van het schoonmaakvak: “Alles wat met het bewegingsapparaat te maken heeft, is kwetsbaar. Daarom is ergonomie zo belangrijk. Klachten ontstaan door een foute houding, door het niet opvolgen van werkinstructies en omdat het werktempo over het algemeen hoog ligt. Dan kan het gebeuren dat mensen uitglijden, van een trapje vallen, of hun duim kneuzen tussen twee ladders. Omdat we veel werknemers van verschillende nationaliteiten in dienst hebben, zijn de werk- en veiligheidsinstructies omgezet in pictogrammen, in heldere plaatjes met zo weinig mogelijk tekst. Een ander aspect is dat je veelal in je eentje werkt, in gebouwen op veelal afgelegen terreinen. Dat moet je liggen. Daar staat tegenover dat de werktijd per week gemiddeld niet meer dan 12,5 uur bedraagt.”

Project-audit

Kenmerkend voor Abilis is de sterk gedecentraliseerde organisatie. Dat kan ook moeilijk anders met zoveel verschillende bedrijfsonderdelen en uiteenlopende schoonmaakactiviteiten die ieder hun eigen eisen stellen. De zorg voor arbeidsomstandigheden en veiligheid is daarom gedelegeerd naar de managers in de regio's, die echter gehouden zijn aan een aantal algemene uitgangspunten.

Een steeds terugkerend element in het systeem van arbozorg is dat op iedere locatie ('project') waar Abillis schoonmaakt om het half jaar een audit wordt gehouden waarvan een risico-inventarisatie onderdeel is.

“Bij deze audit”, legt Lemmens uit, “gaat het niet alleen om kostenplanning of peilen of de klant tevreden is.

We willen ook weten welke materialen en machines worden toegepast, hoe het is gesteld met de aanwezigheid en het gebruik van beschermingsmiddelen, wat het ziekteverzuim is, of hoe de bedrijfshulpverlening is georganiseerd. Belangrijk is ook of er op de locatie gevaarlijke stoffen liggen opgeslagen en op welke wijze. Samen met de opdrachtgever wordt een lijst afgewerkt met voorzieningen op arbobebod. Ook milieu komt aan de orde. Het kan zijn dat de opdrachtgever doelstellingen heeft voor verpakkingen, energie, papierverbruik, gescheiden afvalinzameling, of voor de reductie van het gebruik van bepaalde stoffen of middelen.”

Poetsmiddelen

Abilis probeert het gebruik van milieuschadelijke of toxische poetsmiddelen zoveel mogelijk te vermijden. “We hebben daarvoor begin jaren negentig een milieubesparende lijn opgezet. In principe gebruiken we geen chloor.” Voor glazenwassers, want zij lopen extra veiligheidsrisico's, is een aparte risico-inventarisatie opgezet. Hoeveel etages heeft het gebouw? Moeten we hoogwerkers of ladders inzetten? Lemmens: “Van overheidswege zijn de voorschriften voor glazenwassers aangescherpt. Tot op de centimeter nauwkeurig is bepaald wat mag. Bepaalde werktuigen zoals het bekende bootmansstoeltje zijn niet meer toegestaan.” De trend bij Abilis is dat de bedrijfsonderdelen stap voor stap met elkaar geïntegreerd worden tot vier regionale centra met ondersteunende diensten. Slangen: “Met instemming van de ondernemingsraad is besloten om voor het hele concern een arbo-commissie in het leven te roepen. Die heeft als taak vast te stellen welke acties op arbobebod, met inbegrip van ziekteverzuimbegeleiding, in ieder geval voor alle werkmaatschappijen aangepakt moeten worden.”

Vingerwijzing

Vertrekpunt voor Abilis Schoonmaak bij het opzetten van zijn arbo zorgstelsel is de Nederlandse Praktijk Richtlijn (NPR) 5001. De NPR beschrijft een aantal elementen waaruit het zorgstelsel moet zijn opgebouwd om voor certificering in aanmerking te komen.

Voldoen aan de Arbeidsomstandighedenwet, de aanwezigheid van een plan van aanpak, het uitvoeren van een RI&E en aandacht voor interne en externe communicatie zijn enkele van deze systeemelementen. Ze kunnen worden aangevuld met richtlijnen en normen uit de eigen branche. Lemmens zegt: “Wij vinden dat het arbosysteem moet passen bij de kenmerken van ons werk. De NPR heeft daarin voor ons concern een overkoepelende functie. Het is een interessante vingerwijzing, een checklist waarmee je mooi kunt aansluiten op de eigen processen, wijze van dienstverlening en wensen uit de eigen markt. Wat wij van de NPR kunnen gebruiken, pikken we er ook uit op. Je kunt maatwerk leveren en het is tevens een hulpmiddel om periodiek, en los van allerlei incidenten, de stofkam door je systeem te halen. Gericht leren van ervaringen en ongewenste risico's doe je met periodieke audits.” Het Abilis-bedrijf ZDG, dat specialistisch schoonmaakwerk verricht in ziekenhuizen en zorginstellingen, heeft zijn arbozorgstelsel opgezet

volgens de beoordelingsrichtlijn van de KIWA. Het bedrijf nam daartoe deel aan een proefproject van het NIA en de KIWA. Inmiddels hebben ZDG en ook enkele andere Abilis-dochters, die schoonmaakwerk uitvoeren bij chemiebedrijven als Shell en Dupont en de cacao-fabriek Gerkens, het certificaat voor de veiligheidschecklist aannemers (VCA) behaald. Dat gebeurde overigens niet slechts op eigen initiatief, maar mede omdat de opdrachtgever dit wenste.

Oplossingen

Abilis constateert vooral bij industriële bedrijven die in zee gaan met onderaannemers, waar ook schoonmaakbedrijven toe gerekend worden, een toenemende aandacht tot VCA-certificering. Dit gebeurt dan onder het motto dat iedereen die het bedrijf betreedt ook alles van chemische stoffen en veiligheidsrisico's moet weten. De vraag is echter of deze kennis voor schoonmakers, of voor tuinlieden en cateraars, wel zo noodzakelijk is.

Vooralsnog ziet Abilis er dan ook weinig heil in om van VCA-certificering - in relatie tot het verbeteren van de eigen arbozorg - een speerpunt van beleid voor alle bedrijfsonderdelen te maken. “Het verschil”, zegt Slangen, “tussen de NPR-richtlijn en VCA is dat NPR vooral een manier van werken inhoudt waarbij je kijkt welke arbo-aspecten nog nadruk behoeven en waar je nog keuzes moet maken. Bij de VCA heb je die keuze minder en kun je minder goede op maat gesneden oplossingen bedenken. Daar moet je iets doen, net als bij ISO trouwens.” “Wanneer je”, vervolgt Frank Slangen, “uitgaat van de NPR, checklisten, werkoverleg, een audit op projectniveau en 'training-on-the job' van medewerkers, dan dek je toch heel wat veiligheidsrisico's af. Dat zou voldoende moeten zijn. Stap je over op VCA, dan gaat daar al snel veel tijd en energie in zitten. Iedere week heb je bijvoorbeeld onderaannemersoverleg waar je dan ook echt bij moet zijn. En dan zijn er de hoge kosten voor de verplichte, aanvullende opleiding van je medewerkers en het onderhouden van die kennis. De vraag is niet alleen op wie je die kosten kunt verhalen maar ook welke meerwaarde het heeft om schoonmakers met een werkweek

“...we zoeken steeds naar middelen en wegen om werkomstandigheden en inhoud van functies te verbeteren en interessanter te maken..”

van twaalf uur een zware veiligheidsopleiding te laten volgen.” Via de branche-organisatie van schoonmaakbedrijven heeft Abilis bij het Centraal College van Deskundigen - dat toezicht houdt op de instanties die het VCA-certificaat toekennen - voor elkaar gekregen dat er een branchegerichte vertaling van de VCA-normen komt, zoals die ook al bestaat voor baggerbedrijven en uitzendbureaus. “Wij vinden dat je in de meeste gevallen een schoonmaker niet volledig op een lijn kunt stellen met een lasser of een operator”, aldus Slangen.

Werkoverleg

Lemmens noemde al de moeite die Abilis zich moet getroosten om in een sector waar de kwaliteit van de arbeid geen hoge status heeft, aan voldoende personeel te komen. Onder meer om het werk wat aantrekkelijker te maken, is het bedrijf gestart met het formeren van zelfsturende teams. De kern is dat schoonmakers 's avonds niet meer eenzaam en alleen met dweilmachine of stofzuiger over uitgestorven gangen dwalen, maar deel uitmaken van een vast team van vier tot acht schoonmakers. Voor elk deel van het schoon te maken pand is een team verantwoordelijk, dat tijdens het dagelijkse werkoverleg bepaalt wie dat gaat doen. Een van de schoonmakers treedt op als aanspreekpunt.

Nico Lemmens: "Schoonmaakwerk is zwaar werk. Er zit niet veel rek in. We vonden dat we moesten zoeken naar methodes van werken die aantrekkelijker zijn, zowel voor de klant als voor de schoonmaker. Schoonmaakpersoneel in kleine panden zoals een advocatenkantoor, heeft veel eigen verantwoordelijkheid. Men doet ook wat extra's om het de klant naar de zin te maken, koffiezetten, plantjes water geven. Daarentegen krijgen de vele tientallen schoonmakers in grote gebouwen volgens nauwgezette calculaties het werk soms tot de laatste prullenbak voorgeschreven." Zelfsturende teams zijn volgens Lemmens een middel om ook mensen op de grote projecten door middel van samenwerking en overleg meer eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid te geven.

Flink wennen

"De kennis en de kunde van de werkvloer", betoogt Lemmens, "worden in zelfsturende teams gemobiliseerd. Er is een verschuiving van resultaatgericht werken naar taalgericht werken. De schoonmaker volgt niet meer blindelings de werkinstructie, maar bekijkt de ruimte die hij moet schoonmaken door de ogen van de gebruiker, de klant. Dat vraagt een hogere betrokkenheid van de schoonmakers. Men controleert ook elkaars werk. Onvolkomenheden worden sneller gesignaleerd, maar men komt ook eerder voor elkaar op. We zitten nu op zo'n tot 600 medewerkers die in zelfsturende teams werken. Voor de meesten was het flink wennen. Men werkte altijd op een vaste afdeling, wist wat men moest doen en hoe lang men erover deed. Dat ging allemaal veranderen en dat vonden ze eng. Onderzoek toonde aan dat 80 procent liever in teamverband werkte dan in een individuele taak.

"...het verschil tussen de NPR-richtlijn en VCA is dat NPR vooral een manier van werken inhoudt waarbij je kijkt welke arbo-aspecten nog nadruk behoeven en waar je nog keuzes moet maken..."

De schoonmakers waarderen het contact met de collega's. Ze blijken nu ook zelf problemen te kunnen oplossen waarvoor men vroeger direct naar de leidinggevende stapte", aldus Lemmens.

Een andere, hoopgevende ontwikkeling die het schoonmaakwerk verlicht en tegelijk ook nog een milieu-effect heeft, is de komst van zogenoemde microvezel-schoonmaakmaterialen.

Een kenmerk daarvan is dat ze door een positief statische lading vrijwel alle soorten vuil als een magneet vasthouden. Reinigingsmiddelen en water zijn daardoor vrijwel overbodig geworden. Een nieuwe schort en het microvezeldoekje kunnen voortaan de was doen. Sjouwen met een volle emmer of het voortduwen van een werkwagen kan achterwege blijven. Abilis past de milieuverantwoorde schoonmaakmethode voor het eerst toe in het stadhuis van Lelystad in het kader van een intern milieuzorgproject van de gemeente. Poetsen met het wonderdoekje bespaart de gemeente op jaarbasis waarschijnlijk zo'n 80.000 liter kostbaar drinkwater, dat anders als spoelwater was geloosd. ■