



## **Gericht binnenmilieu problematiek aanpakken**

U heeft de term 'meten is weten' vast wel eens gehoord. Het is een bij adviesbureaus veel geuite kreet. In veel gevallen is het een onzinnige uitspraak. De reden hiervoor is dat er in veel gevallen zonder gedegen klachtenanalyse een onderzoek wordt voorgeschreven. Dit doelloos meten levert namelijk weinig 'weten' op. Pas als er een gedegen klachtenanalyse is uitgevoerd kan er een passend onderzoek voorgeschreven worden en kan betekenis gegeven worden aan de gemeten data.

Het uitvoeren van een klachtenanalyse is geen eenvoudige zaak. Voordat er een analyse uitgevoerd kan worden dienen de klachten verzameld te worden. Dit kan gedaan worden door middel van het invullen van vragenlijsten. Deze methode is effectief, echter kan het in veel gevallen ook leiden tot het oproepen van vragen welke eerder niet aan de orde waren. Het is niet de bedoeling klachten op te roepen.

Het verzamelen van klachten kan op een andere onopvallende manier, namelijk door middel van het bijhouden van een goede klachtenregistratie.

### **Klachten wat doen we ermee**

Op elke plaats waar werknemers hun functie uitvoeren, zullen er klachten over de werkomstandigheden voorkomen. Door deze klachten te registreren en te categoriseren is het mogelijk gerichte actie te kunnen ondernemen op de gemelde klachten.

Van de werk gerelateerde klachten kunnen met name klachten over het binnenmilieu verstrekkinge gevolgen hebben. Onderzoek heeft aangetoond bij optimale omstandigheden alsnog 5 tot 10% van de werknemers klachten heeft over het binnenmilieu. Het niet tijdig behandelen van deze klachten kan uiteindelijk leiden tot ziekteverzuim. Om dit te voorkomen dient men een systematiek te volgen om de klachten op een adequate wijze te registreren en op te lossen. Deze systematiek dient een goede balans te hebben tussen de kosten en baten van de te nemen maatregelen.

### **Wettelijke regels inzake binnenmilieu**

Over het binnenmilieu is al veel geschreven. De oorzaken van een slecht binnenmilieu zijn breeduit toegelicht in de loop der jaren en tevens is er veel aandacht geschonken aan meetmethoden om de kwaliteit van het binnenmilieu te bepalen. In de literatuur is de relatie tussen het binnenmilieu, ziekteverzuim en arbeidsproductiviteit inzichtelijk gemaakt. Hierin wordt beschreven dat circa 20% van het ziekteverzuim gerelateerd is aan het binnenmilieu. Het effect van een goed binnenmilieu is ook bekend. Het is aangetoond dat gunstige condities van het binnenmilieu de arbeidsproductiviteit met 5 tot 15% kunnen doen toenemen.

Een slecht binnenmilieu gaat gepaard met klachten van gebouwgebruikers. Deze komen voornamelijk terecht bij de preventieadviseur of gebouwbeheerder, welke geacht wordt iets met de klachten te doen. In veel gevallen worden de geuite klachten inadequaaf of niet behandeld, waardoor de ontevredenheid blijft en zelfs wordt versterkt.

Het binnenmilieu is onlosmakelijk verbonden met de Arbeidsomstandighedenwet die in Nederland een steeds belangrijker punt vormt met betrekking tot de bedrijfsvoering van ondernemingen. De regels van de ARBO-wet zijn duidelijk. Zo is in artikel 3 het zogenaamde 'optimaliseringsbeginsel' geformuleerd, dat de werkgever verplicht te zorgen voor een zo groot mogelijke veiligheid en bescherming van de gezondheid en het welzijn van de werknemers.

Het gaat hierbij niet slechts om het naleven van een aantal minimumvoorschriften, maar om het optimaliseren van de arbeidsomstandigheden. Dit betekent uiteraard dat de werkgever klachten van medewerkers over die arbeidsomstandigheden niet naast zich neer kan leggen. Maar het is ook niet



in het voordeel van de instelling, aangezien een inadequate klachtenafhandeling het ziekteverzuim verhoogt en de productiviteit van de werknemers vermindert.

Het getuigt van een efficiënte bedrijfsvoering om aan deze klachten extra aandacht te besteden. Een goed systeem om deze klachten te registreren, te analyseren en te archiveren kan hier uitkomst bieden.

#### Afhandeling van de binnenmilieuproblematiek

Het gebeurt nog te vaak dat men pas op klachten reageert, indien de betrokken werknemer zich ziek gemeld heeft of dreigt met ziekmelden. Mogelijk wordt een onderzoek naar het binnenmilieu uitgevoerd, waarbij vaak te weinig rekening gehouden wordt met de gemelde klacht. Omdat men de klacht niet of gebrekkig geregistreerd heeft, kan niet bepaald worden welk type binnenklimaatonderzoek een goed licht op de klacht kan werpen. Eindconclusie: het uitgevoerde onderzoek geeft geen uitsluitsel over het ontstaan van de klacht.

Overigens komt het ook voor dat de klachten van de melder verdwenen zijn na het uitvoeren van het onderzoek, zelfs als het onderzoek niets uitwijst: het zogenaamde 'hawthorn'-effect. De klacht blijkt een andere oorzaak te hebben dan een slecht binnenmilieu. Door snel en met gepaste aandacht de klacht te behandelen had het probleem ook opgelost kunnen worden.

#### Voordelen door gebruik van klachtenregistratie

In elk gebouw zijn er binnenmilieu klachten van medewerkers. Het is noodzakelijk om op een systematische manier snel actie te ondernemen. Hiertoe is het nodig dat klachten gestructureerd geregistreerd worden.

Een klachtenregistratiesysteem voor het binnenmilieu is geen standaard werk. Een klachtenregistratie is maatwerk. Er dient rekening gehouden te worden met zaken die zich in uw pand afspelen en bevinden. Denk hierbij aan luchtbehandeling en gebouwindeling. Tevens dient men om de klachten snel te kunnen behandelen, informatie te geven over het binnenmilieu en over het soort klachten dat geuit kan worden. Men dient met behulp van het klachtenregistratiesysteem al een eerstelijns onderzoek te kunnen starten. Ook kunt u aan de klachtenregistratie een schat aan managementinformatie onttrekken.

Het werken met een klachtenregistratiesysteem heeft voor u de volgende voordelen:

- U kunt de melder snel laten weten wat er is gedaan of gedaan zal worden om het probleem te verhelpen, zodat de klacht niet leidt tot ziekteverzuim,
- U vult het bestaande ziekteverzuimbeleid aan,
- U verbetert de communicatie met uw Arbo-dienst of preventiemedewerker,
- U kunt door het archiveren van de klachten een klachtenpatroon opstellen en vanuit hier maatregelen nemen.

Zoals u gelezen heeft zijn de voordelen van het hanteren van een klachtenregistratiesysteem voor het binnenmilieu legio. Het is een investering om uw bedrijfsvoering te kunnen optimaliseren en dat is iets dat telt.

Ing R. Hennep  
BGW Advies