

Omgaan met gebouwgerelateerde klachten

Nog steeds hebben werknemers veel klachten over hun werkomgeving. De geuite klachten kunnen zijn dat men het te koud of te warm heeft, of last heeft van hoofdpijn, prikkelende ogen, een droge keel of voortdurende verkoudheid. De klachtenpercentages kunnen zeer hoog zijn, vooral in grote moderne (kantoor)gebouwen, waar men toch veel geld uitgeeft om een zo aangenaam mogelijk werkklimaat te creëren. Veel van deze klachten worden in verband gebracht met de aanwezige luchtbehandelinginstallaties. Om ervoor te zorgen dat de installatie niet de oorzaak van de klachten kan worden is een goed beheer noodzakelijk. Een goed beheer houdt onder andere in: een gestructureerd, preventief onderhoudsprogramma en systematische inventarisatie van de klachten over het binnenmilieu. Dit artikel zal ingaan op het hoe en waarom van een klachtenbeheersysteem voor het binnenmilieu.

- door ing. R. C. Hennep*

Werknemers kunnen klachten hebben over hun werkomgeving. Het kan te warm of te koud zijn, of men heeft last van hoofdpijn, lusteloosheid, voortdurende verkoudheid op hun werkplek, enzovoort. De klachtenpercentages kunnen zeer hoog zijn, vooral in grote moderne kantoorgebouwen, waar kosten noch moeite gespaard lijken om de kantoorgebruiker een aangename werkomgeving te bezorgen. Indien deze klachten voorkomen is het erg belangrijk hier aandacht aan te schenken.

De belangrijkste redenen om aandacht te besteden aan klachten van het kantoorpersoneel zijn:

- men is hiertoe wettelijk verplicht;
- het aanpakken van klachten levert een productiviteitsverhoging op;
- het ziekteverzuim daalt erdoor.

WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

Men is als werkgever wettelijk verplicht te zorgen voor goede fysische en fysieke arbeidsomstandigheden. Zo is in artikel 3 van de Arbo-wet 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. Een belangrijke rol hierin speelt de Arbo-coördinator en/of gebouwbeheerder.

VERHOOGING VAN DE PRODUCTIVITEIT

De tweede reden om binnenmilieuklachten aan te pakken en te voorkomen is: productiviteitsverlies. Recent wetenschappelijk onderzoek [1] heeft aangetoond dat een slechte kwaliteit van het binnenmilieu de productiviteit vermindert. Dit geldt zowel direct (minder productie per uur per werknemer) als indirect (eerder naar huis gaan, langere pauzes nemen, fouten maken en zich minder verantwoordelijk voelen).

Het onderzoek heeft aangetoond dat met een hoge Arbo-kwaliteit een productiviteitswinst van 10 tot 15 % kan worden behaald.

PREVENTIE VAN ZIEKTEVERZUIM

Een goede Arbo-kwaliteit van de werkhuisvesting verlaagt het ziekteverzuim op twee manieren:

- een goede Arbo-kwaliteit leidt tot minder ziektegevallen;
- een goede Arbo-kwaliteit vergroot de loyaliteit aan de organisatie, waardoor de werknemer bij een minder ernstige ziekte zich niet zo snel ziek meldt, of zich eerder beter meldt.

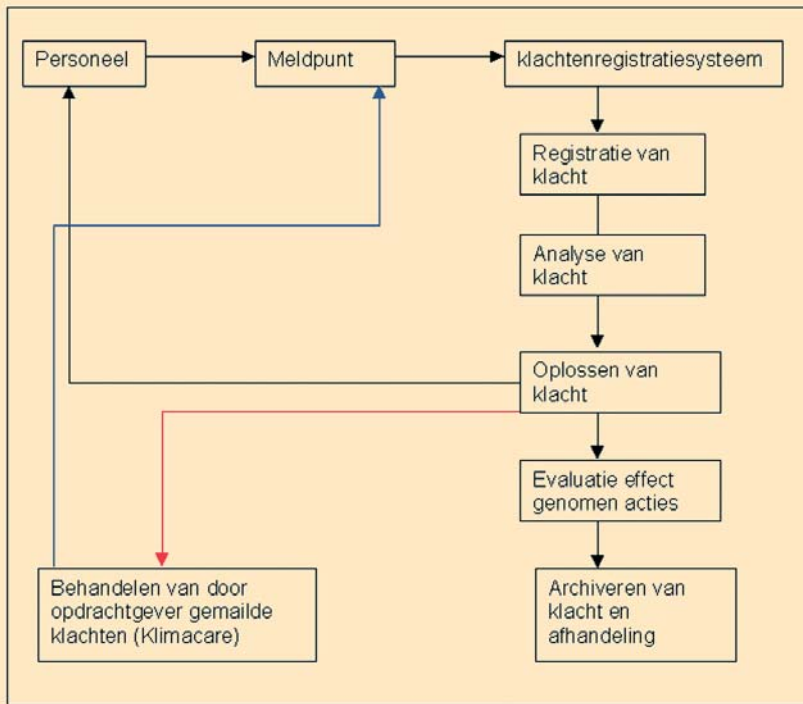
Nu is aangegeven waarom het belangrijk is dat men binnenmilieuklachten serieus behandelt, wordt in dit artikel verder ingegaan op de vraag, hoe men dient om te gaan met de registratie en afhandeling van gemelde klachten.

KLACHTENREGISTRATIE

Het luisteren naar en gehoor geven aan gebruikers van een pand, is van groot belang voor het succesvol oplos-

*Klimacare BV, als adviseur

Werking klachtenregistratiesysteem voor het binnenmilieu:



Werking klachtenregistratiesysteem voor het binnenmilieu.

- FIGUUR 1 -

sen van binnenmilieuklachten. Klachten dienen direct in behandeling te worden genomen. Hiertoe is het noodzakelijk dat klachten worden geregistreerd. Dit kan worden gerealiseerd door het instellen van een centraal meldpunt voor klachten over het binnenmilieu en de werkplek.

Dit centrale meldpunt (eventueel per afdeling) moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- het meldpunt is bekend bij alle werknemers binnen het gebouw of de organisatie;
- de medewerkers moeten hun klachten zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (bv. per e-mail) kunnen uiten;
- de klachten worden geregistreerd;
- klachten worden geëvalueerd en voorstellen tot veranderingen opgesteld;
- veranderingen worden pas doorgevoerd als het percentage melders hoger is dan 10 %;
- doorgevoerde veranderingen worden bijgehouden, waardoor bij herhaling van soortgelijke klachten snel te achterhalen is welke oplossing geschikt is.

De hierboven beschreven punten dra-

gen ertoe bij dat een overzichtelijke klachtenregistratie ontstaat. Op deze wijze kan men nagaan of klachten chronisch zijn en kan men gericht actie ondernemen. Tevens kan men op deze manier probleemgebieden in een gebouw herkennen.

De plaats van het klachtenmeldpunt hangt af van de organisatiestructuur en taakverdelingen. Te denken valt aan het Facility management, de technische dienst of de Arbo-coördinator. Het is zowel in het belang van de medewerkers als van de klachtenbehandelaar om serieus op alle klachten in te gaan die betrekking hebben op het binnenmilieu en de werkplek.

Indien men er met de aangeleverde informatie uit het klachtenregistratiesysteem binnen de organisatie niet uitkomt, kan men deze informatie ook uitstekend gebruiken wanneer er professionele hulp moet worden ingeroepen. Daarbij is het wel van belang dat de informatie op een gestructureerde wijze is vastgelegd. Het invoeren van een extern bureau dient te worden gezien als een laatste optie.

Het onderhouden van het klachtenregistratiesysteem heeft nog meer voor-

delen. De overzichten geven een schat aan managementinformatie waardoor het mogelijk wordt om structurele problemen adequaat aan te pakken.

In onderstaand schema is de werking van het klachtenregistratiesysteem beschreven:

Het werken met een klachtenregistratiesysteem heeft de volgende voordelen:

- de melder weet wat zal worden gedaan om het probleem te verhelpen;
- het bestaande ziekteverzuimbeleid wordt aangevuld;
- verbetering van de communicatie met de Arbo-dienst;
- door het archiveren van de klachten kan een klachtenpatroon worden opgesteld en vanuit hier kunnen maatregelen worden genomen.

De voordelen van een klachtenregistratiesysteem voor het binnenmilieu zijn veel. Het is een investering om het bedrijfsresultaat te kunnen vergroten, en dat is iets wat telt. 

REFERENTIES

1. Boerstra, A.C. & Leijten, J.L. , *Binnenmilieu en productiviteit: eindelijk harde cijfers*, juni 2003.