

Hoofdstuk II: Richtlijn Arbodiensten

Inhoudsopgave

Leeswijzer

1. Eisen op grond van ISO 9001:2000
2. Aanvullende eisen
 - 2.1 ISO 5.4 Planning
 - 2.2 ISO 6 Management van middelen
 - 2.3 ISO 6.2 Personeel
 - 2.4 ISO 7.1 Planning van het realiseren van het product
 - 2.5 ISO 7.2 Processen die verband houden met de klant
 - 2.6 ISO 7.2.3 Communicatie met de klant
 - 2.7 ISO 7.5 Productie en het leveren van diensten
 - 2.7.1 *Risico-inventarisatie en -evaluatie*
 - 2.7.2 *Ziekteverzuimbegeleiding*
 - 2.7.3 *Periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek*
 - 2.7.4 *Overige adviserings-en ondersteuningstaken*
 - 2.7.5 *Aanstellingskeuringen*
 - 2.7.6 *Toegang werknemers*
 - 2.8 ISO 7.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten
 - 2.9 ISO 8.2.1 Klanttevredenheid
 - 2.10 ISO 8.5 Verbetering
3. Aanvullende eisen niet aan ISO gekoppeld
4. Transponeringstabel

Leeswijzer

Het certificaat van een gecertificeerde arbodienst moet gebaseerd zijn op het ISO 9001:2000 kwaliteitsmanagementsysteem, aangevuld met wet- en regelgeving die niet expliciet wordt gedekt door ISO 9001. Dit is in deze richtlijn vastgesteld in hoofdstuk 1: Eisen op grond van ISO 9001:2000

Daarnaast gelden er voor arbodiensten aanvullende eisen om de specifieke taken van arbodiensten te kunnen beoordelen. De aanvullende eisen zijn waar mogelijk gekoppeld aan ISO 9001:2000. Deze specifieke aanvullingen zijn opgenomen in hoofdstuk 2

Tot slot is er een aantal eisen die niet aan ISO 9001:2000 gekoppeld kunnen worden. Deze zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

1. Eisen op grond van ISO 9001:2000

De arbodienst beschikt ten minste over een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2000. Uitsluitingen conform ISO 9001 (2000) par 1.2. zijn van toepassing.

Daarnaast moet voldaan worden aan de aanvullende eisen die in onderstaande hoofdstukken 2 en 3 worden vermeld.

De scope waarop deze eisen betrekking hebben betreft minimaal de wettelijke kerntaken. Daarnaast kunnen arbodiensten deze scope uitbreiden waardoor ISO 9001 ook van toepassing wordt voor de taken die de arbodienst zelf heeft aangegeven.

2. Aanvullende eisen

2.1 ISO 5.4 Planning

De arbodienst garandeert de professionele onafhankelijkheid wat onder andere blijkt uit de statuten.

De arbodienst onderschrijft het professioneel statuut van de Boaborea en handelt overeenkomstig.

2.2 ISO 6 Management van middelen

De arbodienst beschikt over een dusdanige voorziening dat een werknemer een andere bedrijfsarts toegewezen kan worden indien dit verzoek door een werknemer nadrukkelijk wordt ingediend.

T.a.v. privacy aspecten:

De arbodienst moet de regels naleven die zijn vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

De arbodienst houdt zich aan de wettelijk vastgestelde bewaartermijnen van medische gegevens (15 jaar en 40 jaar indien blootstelling aan carcinogene stoffen of biologische agentia heeft plaatsgevonden en 30 jaar indien een werknemer heeft gewerkt met ioniserende straling).

De arbodienst heeft een privacyreglement waarmee de toegang tot het persoonsgebonden medisch dossier beperkt blijft conform de KNMG-richtlijnen en waarmee de toegang tot andere zorg- of hulpverlening dossiers geregeld wordt.

De arbodienst beschikt over verklaringen beroepsgeheim of ondertekende geheimhoudingsverklaring van functionarissen die contact hebben met cliënten in het kader van individuele begeleiding.

De arbodienst beschikt over richtlijnen en adequate huisvesting en uitrusting waaruit blijkt dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënten en verzorgde werknemers wordt beschermd.

2.3 ISO 6.2 Personeel

De arbodienst moet tenminste de volgende vier kerndeskundigen in dienst hebben, dan wel de vier kerndeskundigen georganiseerd hebben in een arbodienst als samenwerkingsverband: veiligheidskundige, arbeids- en bedrijfsgeneeskundige, arbeidshygiënist en arbeids- en organisatiekundige.

(Kern-)deskundigen binnen de arbodienst zijn in staat tot zelfstandige oordeelsvorming onafhankelijk van andere belangen.

Hoe de professionele dienstverlening wordt ingevuld is opgenomen in functiebeschrijvingen / taakomschrijvingen.

De arbodienst beschikt over een systeem van intercollegiale toetsing, waarmee deskundigen hun deskundigheid op peil houden en procesverbetering van de dienstverlening wordt bewerkstelligd.

De kerndeskundige houdt zich aan de meest recente versie van het professioneel statuut van de beroepsvereniging.

2.4 ISO 7.1 Planning van het realiseren van het product

De arbodienst plant, ontwikkelt en beheerst de processen die nodig zijn voor het realiseren van de wettelijk voorgeschreven kerntaken (Arbowet art. 14a, tweede lid).

De arbodienst bepaalt bij de opdrachtformulering de eisen van de klant en andere belanghebbenden alsmede de wettelijke eisen.

Per kerntaak:

- a) maakt de arbodienst gebruik van aanwezige beschikbare voorinformatie (intern en extern);
- b) bepaalt de arbodienst de relatie met de andere kerntaken;
- c) adviseert de arbodienst volgens bronaanpak aan de werkgever en ondernemingsraad;
- d) beoordeelt de arbodienst het resultaat en het effect van de advisering;
- e) evalueert de arbodienst het proces van dienstverlening (intern en extern).

2.5 ISO 7.2 Processen die verband houden met de klant

De arbodienst waarborgt zijn onafhankelijkheid ten aanzien van de klant en andere belanghebbenden.

2.6 ISO 7.2.3 Communicatie met de klant

De arbodienst informeert de werkgever en de werknemersvertegenwoordiging (ondernemingsraad-OR of personeelsvertegenwoordiging-pvt) schriftelijk wie de contactpersoon van de arbodienst is en hoe de informatievoorziening aan de werkgever en de werknemersvertegenwoordiging is geregeld.

De arbodienst stuurt een afschrift van elk advies op groeps- of afdelingsniveau inzake genomen en te nemen maatregelen, gericht op het arbeidsomstandighedenbeleid aan de werkgever en aan de OR of pvt. Bij het ontbreken ervan wijst de arbodienst de werkgever op de plicht om het advies te verstrekken aan de belanghebbende werknemers.

De arbodienst meldt een aangetoonde beroepsziekte aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB). Bij het melden van beroepsziekten neemt de arbodienst de richtlijnen van het NCvB in acht. Vermoede beroepsziekten worden gemeld bij de werkgever en de werknemersvertegenwoordiging of, bij het ontbreken daarvan, bij de belanghebbende werknemers.

De arbodienst meldt arbeidsgebonden factoren die leiden tot klachten en beroepsziekten bij de werkgever en vermeldt de meldingsplicht aan het NCvB.

De arbodienst informeert werkgevers en werknemers over de mogelijkheid tot een deskundigenoordeel van het UWV (vroeger: second opinion) indien de werknemer of werkgever van mening verschillen over de uitspraak van de arbodienst.

2.7 ISO 7.5 Productie en het leveren van diensten

2.7.1 Risico-inventarisatie en -evaluatie

De arbodienst moet klanten kunnen ondersteunen bij de uitvoering van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), zoals bedoeld in artikel 5 van de Arbowet en artikel 2.1 van de Arbeidsomstandighedenregeling (Arboregeling). De arbodienst moet een RI&E kunnen toetsen of zelf kunnen uitvoeren, alsmede de klant kunnen adviseren over de prioriteiten en de te nemen maatregelen.

De arbodienst vervult deze taak met in acht neming van de stand van de wetenschap en algemeen erkende regels der techniek.

Bij de toetsing van de RI&E wordt tenminste één van de vier gecertificeerde kerndeskundigheden ingeschakeld. Bij een RI&E uitgevoerd door de klant bestaat deze uit een schriftelijke toetsing van de RI&E en de toetsing op de werkplek. Het laatstgenoemde is niet van toepassing op bedrijven die 25 of minder werknemers in dienst hebben (vrijwilligers niet meegerekend) en een RI&E hebben opgesteld met behulp van een branchespecifiek RI&E instrument dat de instemming heeft van werkgevers- en werknemersorganisaties en is aangemeld bij de website www.rie.nl.

Zowel de toetsing van, als de advisering op basis van de RI&E besteedt in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:

1. de bepaling van het gewenste niveau van interne deskundigheid;
2. volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit;
3. de in het plan van aanpak voorgestelde wijze waarop geconstateerde tekortkomingen kunnen worden verholpen;
4. de (wijze van) prioritering waarmee de maatregelen worden genomen;
5. aanvullende behoeften van de klant.

De arbodienst maakt ten behoeve van de advisering over de RI&E gebruik van informatie over de uitvoering van werkzaamheden, werkomstandigheden en ondersteunende processen bij de klant; ongevallen (Arbowet art. 9); verzuimontwikkeling en gegevens op grond van:

- a. de verzuimbegeleiding;
- b. overige relevante uitgebrachte adviezen of onderzoek uitgebracht door de arbodienst of andere deskundigen;
- c. het periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek.

2.7.2 Ziekteverzuimbegeleiding

De arbodienst moet de werkgever kunnen ondersteunen bij het uitvoeren van taken op het gebied van ziekteverzuimbeleid en in het kader van artikel 14, eerste lid, onderdeel b van de Arbowet (begeleiding werkgever en werknemer ingevolge Wet verbetering poortwachter) en artikel 2.2. van de Arboregeling.

De arbodienst voldoet aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet verbetering poortwachter (WVP) en de ministeriële regeling Procesgang eerste en tweede ziektejaar.

De arbodienst overlegt regelmatig met de klant over:

1. de ontwikkeling in het ziekteverzuim en eventuele vermoede beroepsziekten;
2. mogelijke relaties tussen het verzuim en de aard en inhoud van de werkzaamheden van de zieke werknemer, de werkomstandigheden en de arbeidsverhoudingen.

Het overleg wordt gevoerd op basis van samenhangende, methodisch vastgelegde, geaggregeerde en geanalyseerde gegevens uit:

- de verzuimregistratie;
- de individuele verzuimbegeleiding;
- het periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek.

Bij deze analyse zijn de genoemde gegevens niet op individuele werknemers te herleiden.

2.7.3 Periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek

De arbodienst moet een arbeidsgezondheidskundig onderzoek uit kunnen voeren zoals bedoeld in artikel 14, eerste lid, onderdeel c, artikel 18 van de Arbowet en artikel 2.3 van de Arboregeling.

De arbodienst stelt indicaties en criteria (relevantie, subsidiariteit, proportionaliteit) op voor de uitvoering van de PAGO en voor de relatie met de RI&E of werkplekonderzoek.

De arbodienst adviseert aan de klant omtrent inhoud en frequentie van de PAGO, gebaseerd op de RI&E. Daarbij is de werknemer overigens niet verplicht om mee te werken aan het PAGO.

Met de individuele werknemer wordt het resultaat van het PAGO en de te ondernemen vervolgstappen besproken en zonodig of desgewenst schriftelijk vastgelegd.

2.7.4 Overige adviserings- en ondersteuningstaken

De arbodienst moet kunnen adviseren over een gestructureerd en systematisch arbo- en ziekteverzuimbeleid op een adequate wijze waarbij met name rekening wordt gehouden met bijzondere groepen van werknemers (conform artikel 5 Arbowet) en waarbij tevens binnen het bedrijf plaatsgevonden relevante gebeurtenissen worden betrokken, zoals bedoeld in artikel 3 van de Arbowet.

2.7.5 Aanstellingskeuringen

De arbodienst moet een aanstellingskeuring kunnen uitvoeren zoals bedoeld in de Wet Medische Keuringen, het Besluit Medische Keuringen, en zoals bedoeld in artikel 14, eerste lid, onderdeel c van de Arbowet en artikel 2.4 van de Arboregeling.

De arbodienst verstrekt informatie aan de werkgever over het doel en de functie van aanstellingskeuringen ten aanzien van

- aanstellingskeuringen géén selectie-instrument;
- aanstellingskeuringen aan eind sollicitatieprocedure;
- onafhankelijk oordeel van de bedrijfsarts van de arbodienst.

De arbodienst stelt indicaties en criteria (tijdstip, aard, inhoud en omvang beperkt tot het doel/relevantie, subsidiariteit, proportionaliteit) op voor uitvoering van de aanstellingskeuring ten aanzien van functie-eisen, gezondheidscriteria, belasting / belastbaarheid.

De arbodienst adviseert en verstrekt informatie aan de individuele keurling, zodanig dat de rechten van de keurling gewaarborgd worden.

2.7.6 Toegang werknemers

Arbodiensten kunnen door werkgevers gevraagd worden om uitvoering te geven aan *afspraken over de toegang van werknemers tot de arbodienst, zoals bedoeld in artikel 5 lid 2 van de Arbowet*. De arbodienst moet *dergelijke afspraken* kunnen uitvoeren. Met de werkgevers die deze dienstverlening wensen, worden afspraken gemaakt over de toegankelijkheid van de arbodienst voor individuele werknemers. De advisering richting de individuele werknemer omvat in ieder geval het eventuele overleg met de werkgever over de conclusie en de te ondernemen actie."

2.8 ISO 7.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten

De arbodienst draagt zorg voor:

- afstemming van de benodigde personeelscapaciteit met de aard en inhoud van de contracten met klanten, in relatie tot het aantal, type, de grootte en risicoklasse van deze organisaties;
- geclassificeerd personeel voor het onderkennen van risico's in een bepaalde bedrijfstak, gebaseerd op vastgelegde criteria.

2.9 ISO 8.2.1 Klanttevredenheid

De arbodienst concretiseert schriftelijk zoveel mogelijk de beoogde resultaten in doelstellingen en prestaties.

De arbodienst formuleert meetbare doelstellingen t.a.v. het verkrijgen van tevredenheid van klanten.

De arbodienst stelt doeltreffende en doelmatige processen vast om informatie over klanttevredenheid te verzamelen, analyseren en gebruiken ter verbetering van de prestaties van de organisatie.

De arbodienst meet jaarlijks de tevredenheid van de klanten over de geleverde dienstverlening en analyseert de verzamelde informatie gegevens ter verbetering van de dienstverlening. De arbodienst evalueert de dienstverlening aan de klant en andere belanghebbenden waarbij aandacht wordt besteed aan de

factoren of belemmeringen in de arbodienst of bij de klant die een beter effect in de weg staan. Bij klanten met 100 werknemers of meer evalueert de arbodienst jaarlijks aan de hand van een rapportage de verleende dienstverlening en bereikte resultaten, en doet voorstellen voor de komende periode.

2.10 ISO 8.5 Verbetering

Er moet een gedocumenteerde procedure worden vastgelegd voor de klachtafhandeling van cliënten. De arbodienst wijst de klager op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij een andere instantie conform het vastgelegde in het Reglement Certificatie Arbodiensten.

3. Aanvullende eisen niet aan ISO gekoppeld

Een nieuwe interne arbodienst moet aan alle eisen van deze Richtlijn voldoen voor certificering. Tot dan blijft de externe arbodienst verantwoordelijk.

Bij een samenwerkingsverband moet de werkgever van de arbodienst zijn verantwoordelijkheid voor het samenwerkingsverband aantonen.

4. Transponeringstabel

Nr. Eis	Paragraaf ISO 9001: 2000		Eisen uit Richtlijn, 7 ^e versie ISO 9004: 2000	
2.1	5.4	Planning	Doelstellingen voor professionele onafhankelijkheid Professionele statuten	2.2.2 Bijlage Richtlijn
2.2.	6.	Management van middelen	Andere bedrijfsarts Privacy aspecten	2.7.2 ver.p.2 2.7.3 ver.p.3 2.7.4 ver.p.6 2.5.2 2.1.3.3
2.3	6.2	Personeel	Zelfstandige oordeelsvorming professionals; Functioneren; Intercollegiale toetsing	2.1.3.1 2.1.3.2 2.4.5
2.4.	7.1	Planning van het realiseren van het product	Inrichten kerntaken	2.7 2.7.1 t/m 2.7.6
2.5.	7.2	Processen die verband houden met de klant	Contractbeoordeling	2.3.1
2.6.	7.2.3	Communicatie met de klant	Relatie met opdrachtgever Advies kerntaken Melden beroepsziekten	2.3.4 2.7.1 t/m 2.7.6 2.7.1 t/m 2.7.6
2.7.	7.5	Productie en het leveren van diensten	Kerntaken	2.7.1 t/m 2.7.6
2.8.	7.5.1	Beheersing van productie en het leveren van diensten	Planning capaciteit personeel Nazorg	2.4.1 2.7.3
2.9	8.2.1	Klanttevredenheid	Doelstellingen en prestaties Kwaliteitsplanning Bewaking en meting van klanttevredenheid Verslaglegging en evaluatie activiteiten	ISO 9004:2000 (4.1) 2.2.2 ISO 9004: 2000 (8.2.1.2) 2.10.2
2.10	8.5	Verbetering	Klachtafhandeling van cliënten	

