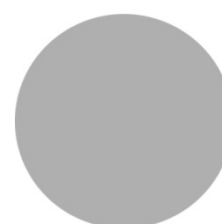
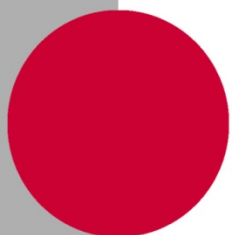


**KENNIS OVER ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN:
VRAAG, AANBOD EN AFSTEMMING**



AStri ···

**KENNIS OVER ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN:
VRAAG, AANBOD EN AFSTEMMING**

20 december 2011

Projectnummer P11.564

Drs. Q.H.J.M. van Ojen
Drs. P.G.M. Molenaar-Cox
Dr. R. Prins

AStri Beleidsonderzoek en -advies
Stationsweg 26
2312 AV Leiden

Tel.: 071 – 512 49 03
Fax: 071 – 512 52 47
E-mail: astri@astri.nl
Website: www.astri.nl

VOORWOORD

De arbeidsomstandighedenwet bepaalt dat werkgevers en werknemers een gedeelde verantwoordelijkheid hebben ten aanzien van de veiligheid en gezondheid van arbeid. Om deze verantwoordelijkheden goed te kunnen uitvoeren is kennis een belangrijke voorwaarde. Werkgevers, werknemers en overheid hebben een belangrijke taak bij het ter beschikking krijgen van kennis over arbeidsomstandigheden ('arbokennis'). In het kader van het regeerakkoord en de invulling van de taakstelling bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), is een herbezinning nodig over de rol van de overheid bij de kennisproductie en -voorziening op arboterrein. Ter onderbouwing van deze herbezinning heeft het ministerie behoefte aan een actueel inzicht in de aansluiting van het aanbod op de vraag naar arbokennis bij werkgevers, preventiemedewerkers en werknemers. *AStri* Beleidsonderzoek en -advies kreeg de opdracht van het ministerie deze verkenning uit te voeren.

Deze rapportage doet verslag van dit onderzoek, dat in de tweede helft van 2011 werd uitgevoerd. Daarbij werd gebruik gemaakt van verschillende informatiebronnen. Naast deskresearch waren de interviews met diverse aanbieders van arbokennisproducten onmisbaar. Wij danken deze geïnterviewden voor hun bereidheid om hun visie op en ervaringen met de informatievoorziening over arbo met ons te delen.

Voor het inzicht in de informatiebehoeften en zoekgedrag van werkgevers en preventiemedewerkers werd – in samenwerking met TNO Arbeid – een telefonische enquête gehouden. Wij zijn de geënquêteerden erkentelijk voor hun medewerking, die ons in staat stelt een actueel beeld te geven van de informatiebehoeften op het arboterrein, hoe men daar mee om gaat, welke mening men daarover heeft en welke ervaringen men daarmee heeft.

Door het ministerie was voor dit onderzoek een begeleidingscommissie ingesteld die bestond uit Berend de Bruin, Paul van der Gaag en Harrie Goudsmit. Wij danken hen voor de prettige en constructieve besprekingen en contacten tijdens het onderzoek.

Leiden, 20 december 2011

Quirien van Ojen
Petra Molenaar-Cox
Rienk Prins

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	5
SAMENVATTING	9
1 ACHTERGROND EN ONDERZOEKSAANPAK	15
1.1 Aanleiding	15
1.2 Ontwikkeling van de arbokennis-infrastructuur in Nederland	16
1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen	19
1.4 Theoretisch kader	20
1.5 Onderzoeksaanpak	22
1.5.1 Fase 1: Inventarisatie arbokennisbehoefte en zoekgedrag	22
1.5.2 Fase 2: Inventarisatie arbokennisaanbod	25
1.5.3 Fase 3: Overkoepelende analyse	26
1.6 Leeswijzer	26
2 ARBO-INFORMATIE: KENNISBEHOEFTE EN ZOEKGEDRAG	29
2.1 Inleiding	29
2.2 Beschrijving van de onderzoeksgroep	29
2.2.1 Kenmerken van bedrijven	30
2.2.2 Kenmerken van geënquêteerde personen	38
2.3 Informatiebehoefte	42
2.3.1 Informatiebehoefte over arbeidsrisico's en arbo-activiteiten	42
2.3.2 Frequentie van informatiebehoefte	44
2.4 Informatiegebruik	47
2.4.1 Soort en aard van gezochte informatie	47
2.4.2 Gebruikte informatiebronnen	50
2.5 Meningeën over gebruikte informatie	57
2.5.1 Vindbaarheid van en tevredenheid over arbo-informatie	57
2.5.2 Praktische toepasbaarheid	59
2.6 Toekomstige voorkeuren	62
3 ARBO-INFORMATIE: DE AANBODZIJDE	67
3.1 Inleiding	67
3.2 De aanbodzijde van arbokennisproducten	68
3.3 Doelgroepen	72
3.4 Evaluatie en toekomstvisie	75
4 VRAAG EN AANBOD: HUIDIGE BALANS	79
4.1 Inleiding	79

4.2	De huidige arbokennis-infrastructuur	79
4.3	Arbokennisbehoeften en zoekgedrag	84
4.4	Arbokennisaanbod	91
4.5	Aansluiting vraag en aanbod	93
4.6	Aandachtpunten en perspectieven	95
	LITERATUURLIJST	99
	BIJLAGE 1 GEÏNTERVIEWDE PERSONEN	101
	BIJLAGE 2 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	103
	BIJLAGE 3 TOEGEPASTE WEEGFACTOREN	107
	BIJLAGE 4 KENNISBEHOEFTE NAAR SECTOR	109
	BIJLAGE 5 KENNISBEHOEFTE NAAR FUNCTIENIVEAU RESPONDENTEN	113
	BIJLAGE 6 GEÏNTERVIEWDE AANBIEDERS EN HUN KENNISPRODUCTEN	117

SAMENVATTING

Inleiding

Werkgevers en werknemers hebben een gedeelde verantwoordelijkheid ten aanzien van de veiligheid en gezondheid van de arbeid. Ze hebben informatie nodig om deze verantwoordelijkheden zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. De overheid vervult thans ten aanzien van informatievoorziening over arbo een aanvullende dan wel faciliterende rol. In het kader van het regeerakkoord en de invulling van de taakstelling bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) vindt een herbezinning plaats over deze rol van de overheid bij de kennisproductie en -voorziening op arboterrein. In dat verband heeft het ministerie behoefte aan een actueel inzicht in de aansluiting van het aanbod op de vraag aan arbo-kennis bij werkgevers, preventiemedewerkers en werknemers.

Aanpak

Het onderzoek bestond uit 2 delen: het eerst deel betrof een inventarisatie van de arbokennisbehoefte en het zoekgedrag door middel van literatuuronderzoek en een telefonische enquête onder 1.017 werkgevers en preventiemedewerkers. In het tweede deel werd het aanbod van arbokennisproducten geïnventariseerd door middel van internet- en literatuursearch en telefonische en face-to-face interviews met 21 aanbieders van arbokennis(producten).

Informatiebehoefte van werkgevers en preventiemedewerkers

Het algemeen beeld op basis van onze enquête is dat er bij werkgevers en preventiemedewerkers weinig behoefte is aan arbo-informatie. Werkgevers en preventiemedewerkers die wél zoeken, zoeken vooral naar praktische informatie bij de arbodienst en de brancheorganisatie. Daarbij wil men vooral voorlichting en advies. De informatiebehoefte van werkgevers en preventiemedewerkers neemt toe naarmate het bedrijf groter is. Ook is de behoefte aan informatie over een risico of activiteit groter wanneer het betreffende thema relevant is voor het bedrijf of de sector, dan wanneer dat niet het geval is. Bij bedrijven waar een werknemer de functie van preventiemedewerker vervult, is de behoefte aan informatie groter dan bij andere bedrijven.

De geënquêteerden hebben een duidelijke voorkeur voor de vorm waarin zij informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken willen hebben: de meerderheid wil graag (downloadbare) informatie via het internet krijgen. Schriftelijke en persoonlijk overgebrachte informatie worden door een niet onaanzienlijk deel op prijs gesteld (respectievelijk 39% en 23%), met name in sectoren als landbouw en bouw.

Informatiebehoefte van werknemers

Volgens eerder uitgevoerd onderzoek hebben werknemers nauwelijks behoefte aan arbokennis en heeft de term 'arbo' een negatief imago bij werknemers. Werknemers willen antwoord op een concrete vraag die ze in eerste instantie stellen aan de direct leidinggevende, daarna aan een personeelsfunctionaris, een arbocoördinator of soms een OR-lid. Werknemers gaan zelf nauwelijks actief op zoek naar informatie. De kennisbehoefte van werknemers is uitsluitend reactief. De geïnterviewde aanbieders in ons onderzoek geven aan dat werknemers vooral praktisch toepasbare en laagdrempelige informatie willen. Korte tekstjes in een heldere schrijfstijl of visuele voorlichting. Volgens de aanbieders ontkom je er niet aan om dezelfde informatie in verschillende vormen aan te bieden, afhankelijk van de doelgroep. Hierdoor kan overlap ontstaan.

Zoekgedrag van werkgevers en preventiemedewerkers

Gebruikers zoeken het meest naar arbo-informatie bij de arbodienst of bedrijfsarts (41%) en de brancheorganisatie (39%), gevolgd door 'de overheid' (19%). De arbodienst/bedrijfsarts is door de kleinste bedrijven (tot 10 werknemers) minder vaak genoemd dan door grotere bedrijven (36%, versus (ruim) 50%). De kleinste bedrijven wenden zich relatief vaak tot de brancheorganisatie voor arbo-informatie (44%). Bedrijven met minimaal 100 werknemers gebruiken deze bron relatief weinig (20%), zij wenden zich meer tot de arbodienst. De mate waarin de overheid als bron wordt genoemd neemt toe met de bedrijfsomvang: van 18% bij de kleinste bedrijven tot 36% bij de grootste bedrijven.

Circa 40% van de geënquêteerden maken voor hun werk als preventiemedewerker wel eens gebruik van informatie van commerciële arbo-dienstverleners. De sectoren industrie en openbaar bestuur lijken op dit punt koplopers te zijn. Iets minder dan de helft (45%) maakt wel eens gebruik van de diensten van arboprofessionals. Ook hier is het aandeel preventiemedewerkers die werknemer zijn, die dit wel eens doen, groter dan het aandeel preventiemedewerkers die werkgever zijn (61% versus 32%). Externe arbo-professionals worden door kleine bedrijven veel minder vaak ingezet dan door grote bedrijven.

De geënquêteerden geven aan dat arbo-informatie doorgaans redelijk gemakkelijk te vinden is. Hierbij bestaan geen statistisch significante verschillen tussen werkgevers en preventiemedewerkers, bedrijfsgrootteklassen, sectoren of functieniveaus. Over het algemeen is men redelijk tevreden over aspecten als vindbaarheid, duidelijkheid, kosten en praktische toepasbaarheid van de beschikbare informatie.

Zoekgedrag van werknemers

Volgens eerder uitgevoerd onderzoek is er sprake van passief en veelal reactief zoekgedrag naar informatie door werknemers. Werknemers ontvangen informatie via de eigen werkgever, collega's, de arbodienst of via de vakbond, bij voorkeur door mondelinge informatieoverdracht. Werknemers zoeken volgens de geïnterviewde aanbieders nauwelijks naar arbokennis. Als ze dan zoeken dan is dat vaak op de websites van de vakbeweging als ze in de eigen omgeving geen antwoord krijgen.

Huidige arbokennis-infrastructuur

Er bestaat in Nederland een breed palet van aanbieders van arbokennis (-producten). Zo zijn er beroepsverenigingen, (semi-) wetenschappelijke instellingen, sociale partners, overheid, koepelorganisaties, sectorale organisaties, intermediairs, commerciële dienstverleners, Kamers van Koophandel, NEN en anderen die arbo-informatie verstrekken. Vaak wordt dezelfde informatie aangeboden door verschillende aanbieders, met name als het toelichting van wet- en regelgeving betreft. De vorm van de informatie loopt zeer uiteen: schriftelijk en/of digitaal, voorlichtend of op training en instructie gericht, al dan niet inspelend op specifieke vragen van de doelgroepen. Daarnaast worden sociale media (zoals Twitter en Facebook) in toenemende mate gebruikt. Veel aanbieders nemen aanbod van elkaar over. Via congressen, netwerken en vakliteratuur, maar vooral via internet. Daarnaast bestaan er diverse samenwerkingsverbanden. Veel aanbod gaat van de ene naar de andere branche, zij het veelal met branchespecifieke aanpassingen. TNO, de Arbeidsinspectie en Arboportaal spelen volgens de aanbieders een belangrijke rol in de voorziening van informatie op basis waarvan ze het aanbod actualiseren en/of ontwikkelen.

Er is sinds de arboconvenanten veel bereikt en het belang van arbo staat weinig meer ter discussie. Er blijken, zowel volgens vragers als aanbieders, geen of nauwelijks 'witte vlekken' in het aanbod te zijn. De informatie is echter versnipperd, van onduidelijke kwaliteit en niet altijd afgestemd op de individuele gebruiker of doelgroep. Bovendien is vaak niet duidelijk of de gevonden informatie actueel en betrouwbaar is. Daarbij speelt soms ook de onafhankelijkheid van de aanbieder een rol. Met name sectororganisaties menen dat de arbokennis-infrastructuur nu nog onvoldoende is. Daarvan hebben vooral de kleine en ongeorganiseerde bedrijven last, omdat deze niet in staat zijn om zelf een arbo-informatieaanbod op te bouwen. Daarnaast is er volgens de aanbieders te weinig aandacht voor de implementatie, bewustwording en draagvlak.

Te verwachten ontwikkelingen in de arbokennis-infrastructuur

Niet-commerciële aanbieders geven aan dat de informatie meer en meer naar de bedrijven en de werkvloer toe moet worden gebracht. Ook worden steeds meer bijeenkomsten met het veld georganiseerd. Uit onze enquête blijkt echter dat de gebruikers van arbokennis(producten) schriftelijke informatie nog steeds erg op prijs stellen en minder de voorkeur geven aan persoonlijk contact. Met name uitgeverijen zijn druk bezig om het aanbod behalve actueel te houden, in verschillende vormen, specifiek naar doegroep, aan te kunnen bieden: meer digitaal (social media en andere vormen van multimedia, audiovisueel, mediumneutraal). Dit zorgt in de nabije toekomst voor structurele veranderingen in de vorm waarop arbokennis(producten) worden aangeboden. Andere genoemde onderwerpen waarop aanbieders zich de komende jaren meer gaan richten zijn:

- aanbodverschuiving van curatieve (verzuim) naar preventieve informatie en hulpmiddelen;
- meer integraal aanbod in relatie tot duurzame inzetbaarheid en vitaliteit;
- extra aandacht voor de proces- en implementatiekant (bewustwording);
- meer focus op psychosociale arbeidsrisico's (met name werkdruk);
- nieuwe tools en actualisatie van bestaande instrumenten en informatie (bijvoorbeeld nanotechnologie).

Conclusies en aandachtspunten ten aanzien van aansluiting van vraag en aanbod

Als het gaat over inhoudelijke thema's en onderwerpen, dan blijken vraag en aanbod redelijk op elkaar aan te sluiten. De vraag naar arbokennis is beperkt en men weet daarom vaak een bevredigend antwoord te vinden. Dat betekent dat er vanuit aanbieders en vragers beschouwd, nauwelijks witte vlekken bestaan. We hebben ook geconstateerd dat er sprake is van overlap, met name op het gebied van wettoelichting, maar er zijn ook veel tools (checklists, werkdrukinstrumenten en dergelijke) die grote gelijkenis met elkaar hebben. Het beeld lijkt redelijk positief, maar kan niet los worden gezien van de beperkte vraag en de lage prioriteit die aan arbo wordt gegeven. Aandachtspunten bij de aansluiting tussen vraag en aanbod zijn volgens ons:

Kwaliteit huidige aanbod is onduidelijk

De arbokennis-infrastructuur is complex en in eerste instantie veelal ondoorzichtig. Door het internet is een aanzienlijke hoeveelheid arbokennis(producten) binnen handbereik van iedereen. De wijze van presentatie is echter niet altijd optimaal afgestemd op de gebruiker. Daarnaast is veel aanbod volgens de aanbieders (en arbowedenschappers) van onduidelijke kwaliteit waardoor de gebruiker niet kan vaststellen en beoordelen of deze volgens de laatste stand der techniek is samengesteld. Aanbieders gebruiken zelf vaak informatie van de overheid (Arboportaal, Arbeidsinspectie) om hun aanbod op te baseren, juist vanwege die

betrouwbaarheid. De gebruikers zelf (werkgevers en preventiemedewerkers) wijzen niet op dit kwaliteitsprobleem, wellicht omdat ze zich er niet van bewust zijn.

Grote verschillen in sectoraal aanbod

De huidige arbokennis-infrastructuur werkt een ongelijk beschermingsniveau van werknemers uit verschillende sectoren in de hand. Want vragers uit bepaalde sectoren worden beter bediend door de eigen sectororganisatie, dan vragers uit andere sectoren. Veel sectoren of branches doen weinig aan arbo-informatievoorziening, behalve wat betreft voorlichting over wettelijke verplichtingen. Dit is vooral het geval bij kleine branches met relatief veel midden- en kleinbedrijf.

Marktwerving werkt "u vraagt, wij draaien" in de hand

Voor commercieel aanbod moet worden betaald. Dit kan voor werknemers en werkgevers een drempel zijn: MKB-bedrijven zijn minder in staat of bereid voor dergelijke dienstverlening te betalen. Commerciële aanbieders moeten winst maken, dus zullen zij alleen de meest winstgevende producten aanbieden. Winstgevend aanbod wordt voortgezet, verliesgevende producten worden stopgezet. Ze zijn daardoor sterk vraaggericht. Het is echter de vraag of alleen winstgevend de producten de arbeidsomstandigheden verbeteren. De stand der techniek komt niet altijd overeen met wat gebruikers afnemen. En voor nieuwe risico's (bijvoorbeeld NANO-technologie) zullen commerciële aanbieders pas producten leveren als zich problemen voordoen en er duidelijk een vraag naar is.

Productontwikkeling en -beheer trekt zware wissel

De financiering van de ontwikkeling van nieuwe arbokennis(producten) maar ook het actueel houden van het aanbod, is een constante onzekerheid waarin met name sectororganisaties zich bevinden. Goed geregelde financiering in de cao, bijvoorbeeld via een heffingsbijdrage, geeft de informatievoorziening meer continuïteit, zodat kan worden geïnvesteerd in actualisatie en ontwikkeling van nieuw aanbod (bijvoorbeeld in de bouw of metaal). Als het aanbod eenmaal 'staat', voelt een aantal aanbieders zich geconfronteerd met de vraag hoe de actualisatie van dit aanbod moet worden gefinancierd. Een ander knelpunt bij gesubsidieerde productontwikkeling is dat de aanbieder het aanbod vrij toegankelijk moet aanbieden, terwijl zij in de eerste plaats gericht is op dienstverlening aan de eigen leden (werkgevers of werknemers). Daarmee onderscheiden zij zich immers. Als de subsidie wegvalt, is het waarschijnlijke gevolg dat deze aanbieders het product tegen betaling moeten aanbieden aan niet-leden, dan wel dat het product niet meer beheerd kan worden en dus snel zal verouderen of "uit de schappen zal worden gehaald".

1 ACHTERGROND EN ONDERZOEKSAANPAK

1.1 Aanleiding

Arbokennis

De arbeidsomstandighedenwet bepaalt dat werkgevers en werknemers een gedeelde verantwoordelijk hebben ten aanzien van de veiligheid en gezondheid van arbeid. Om deze verantwoordelijkheden zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren is kennis een belangrijke voorwaarde. Gelet op deze verantwoordelijkheden hebben werkgevers een belangrijke taak bij het genereren en ontsluiten van arbokennis die voor hen noodzakelijk en bruikbaar is en deze beschikbaar te stellen aan hun werknemers. Daarnaast hebben werknemers de verantwoordelijkheid om notie te nemen van de beschikbaar gestelde arbokennis.

Rol overheid

De overheid heeft – naast normering, kaderstelling en handhaving – ten aanzien van informatievoorzieningen over arbo een aanvullende en faciliterende rol. Zij dient zorg te dragen voor valide en openbaar toegankelijke kennis over de inhoud van de overheidsregulering voor werkgevers, werknemers en hun vertegenwoordigers (medezeggenschap). Op deze wijze moeten zij in voldoende mate toegang hebben tot betrouwbare informatie over hun verplichtingen betreffende de keten preventie, verzuim en re-integratie, en over de wijzen waarop zij aan die verplichtingen kunnen voldoen¹.

Arbokennis-infrastructuur

In de afgelopen jaren zijn diverse initiatieven ondernomen om een (vraaggestuurde) arbokennis-infrastructuur op te zetten. Vanuit de overheid is het opzetten van 'Arboportaal' de afgelopen jaren de belangrijkste voorziening geweest om arbo-informatie aan te bieden die naar branches, bedrijfsgrootte en arbeidsrisico's differentieert. De overheid beoogt hiermee informatie beschikbaar te stellen die 'onpartijdig' is, vrij van belangen, goed toegankelijk, betrouwbaar en breed geaccepteerd.

Herbezinning

In het kader van het regeerakkoord en de invulling van de taakstelling bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is een herbezinning nodig over de rol van de overheid bij de kennisproductie en -voorziening op arboterrein. Ter onderbouwing van deze herbezinning heeft het ministerie behoefte aan een

¹ Memorie van Toelichting Arbowet 2007.

actueel inzicht in de aansluiting van het aanbod op de vraag aan arbokennis bij werkgevers, preventiemedewerkers en werknemers. Ten aanzien van het kennis-aanbod is bovendien een helder beeld gewenst of de producenten op voldoende wijze voorzien in de benodigde arbokennis.

1.2 Ontwikkeling van de arbokennis-infrastructuur in Nederland

Overheidsbeleid

Met de komst van de Arbowet 1998 ontstaat voor de overheid (ook) de vraag welke rol zij moet spelen bij de informatievoorziening over arbo. Een eerste stap is de start van de Arbobalans, die jaarlijks informatie geeft over de belangrijkste ontwikkelingen in arbeidsomstandigheden. Daarnaast geeft de Arbeidsinspectie allerlei voorlichtingsmateriaal uit over de preventie en beheersing van arbeidsrisico's en over onderdelen van het arbobeleid op ondernemingsniveau.

Voorts begint vanaf 1999 het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCVB) met de registratie van verplichte meldingen door arbodiensten van aangetoonde of vermoedelijke beroepsziekten. Ook werkt ze aan de verspreiding van kennis over risico's en preventie hierover.

Aan het begin van deze eeuw stoelt het beleid van de overheid met betrekking tot de arbokennisvoorziening op een aantal pijlers²:

- Een arbokennis-infrastructuur is van belang voor een goede uitvoering van de Arbowet, alsmede voor het (flankerend) beleid ten aanzien van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid (WAO);
- Een kennisproductie, -transfer, -implementatie en -evaluatie is cruciaal voor werkgevers en werknemers; de overheid heeft daarbij slechts een ondersteunende rol;
- De uitgangspunten bij deze steun van de overheid voor de arbokennis-infrastructuur zijn:
 - het bevorderen van marktconforme ontwikkeling (door middel van tijdelijke co-financiering van kennisinfrastructurele projecten);
 - waar nodig: coördineren, het bij elkaar brengen van partijen;
 - aanvulling geven waar de markt tekortschiet in de arbo-informatievoorziening (voorbeeld: de uitgave van de Arbobalans).

² Brief aan de Tweede Kamer 15 Oktober 2002.

Voor de jaren daarop wordt een aantal plannen aangekondigd zoals het versterken van een vraaggestuurde kennisontwikkeling, -transfer en -implementatie (onder andere door een behoeftepeiling onder werkgevers en werknemers). Verder wordt bestuurlijke versterking van het kennisaanbod aangekondigd, onder andere door het samenvoegen van het Arboplatform en het Nederlandse Focal Point van de European Agency for Safety and Health at Work. Deze combinatie moest leiden tot een betere afstemming en ontsluiting van in de praktijk toepasbare kennis.

In het afgelopen decennium blijven deze uitgangspunten van het overheidsbeleid grotendeels gehandhaafd. Daarnaast krijgt het verminderen van de administratieve lasten en regels voor bedrijven en burgers meer aandacht.

Organisaties en voorzieningen

In het afgelopen decennium zagen verschillende initiatieven het licht die (mede) gericht waren op het versterken van de arbokennis-infrastructuur.

In 2000 werden vier landelijke kenniscentra voor arbeidsrelevante aandoeningen opgericht, gefinancierd door de ministeries van SZW en VWS, met als doel het verzamelen en ontwikkelen van kennis over gezonder werken alsmede het beheeren en verspreiden van die kennis. Doelgroepen waren werkgevers, werknemers en professionals. Na een evaluatie in 2005 werden deze centra als aparte organisaties opgeheven en bij andere kennisorganisaties ondergebracht (zoals universiteiten, Trimbos instituut).

Naar aanleiding van een SER-advies werd door de overheid in 2004 het Arboplatform opgericht. Doel was het versterken en bevorderen van de afstemming van de vraag naar kennis en het kennisaanbod, en de doorstroming en ontsluiting van arbokennis. Participanten waren: het ministerie van SZW, de centrale organisaties van werkgevers en werknemers en Boaborea. Het bevatte onder andere een specifieke website over RI&E voor het MKB. Het platform werd uitgevoerd door TNO, in eerste instantie voor 2 jaar maar uiteindelijk tot 2007, wanneer de financiering vanuit het ministerie werd beëindigd.

De opvolger is het thans functionerende Arboportaal, dat aansluit bij de invoering van de nieuwe Arbowet in 2007. De doelgroepen zijn werkgevers, werknemers, OR-leden en staffunctionarissen in ondernemingen. Het portaal is expliciet niet gericht op arboprofessionals. De gebruiker moet er terecht kunnen voor instrumenten, branche-informatie, arbo-bibliotheek en arbo-informatie. Het Arboportaal wordt uitgevoerd door het ministerie van SZW en werd in 2010 vernieuwd.

Instrumenten van en met sociale partners

Een belangrijke impuls in de versterking van arbokennis over en in sectoren is uitgegaan van de arboconvenanten, die tussen 1999 en 2007 worden afgesloten en uitgevoerd. Deze hadden onder andere tot doel om branchespecifieke kennisontwikkeling en -doorstroom te bevorderen teneinde arbeidsomstandigheden te verbeteren en ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid te verminderen. In tientallen sectoren werden diverse maatregelen ingevoerd met een ondersteunende hulpstructuur die probeerde maatwerk te leveren aan werkgevers, werknemers en arbo- en P&O-professionals in een sector.

Vanaf 2007 werden de arboconvenanten opgevolgd door de arbocatalogi. Daarbij maken werkgevers en werknemers in een sector afspraken en stellen een arbocatalogus op, die de verschillende methoden en oplossingen beschrijft om te voldoen aan de arbo-doelvoorschriften die de overheid stelt. De catalogus vervangt de arbobeleidsregels van een sector. In diverse sectoren waarin een arbocatalogus is afgesproken tussen werkgevers- en werknemersorganisaties is een hulpstructuur (bijvoorbeeld website, helpdesk) ingericht waar men met concrete vragen terecht kan. Momenteel is voor 146 sectoren (4 miljoen werknemers) een arbocatalogus afgesproken; enkele maanden geleden heeft de staatssecretaris van SZW aangekondigd het aantal arbocatalogi te willen vergroten.

Onderzoek rond arbokennis-infrastructuur

De ontwikkeling van de huidige arbokennis-infrastructuur is het afgelopen decennium ondersteund door een aantal verkennende of evaluerende onderzoeken. Een eerste analyse is in 2000 uitgevoerd door TNO³. Deze organisatie onderzocht in 2002/2003 de arbokennis-infrastructuur en vraagbehoefte in het MKB⁴ en onder arbo-professionals⁵. In reactie op een SER-advies over de aanpak van nieuwe arbeidsrisico's⁶ krijgen in 2005 AStri Beleidsonderzoek en -advies en KnowcoM de opdracht een programmeringstudie uit te voeren rond de kennisontwikkeling over nieuwe arbeidsrisico's en voorzieningen om de ontwikkelde kennis toegankelijk en bruikbaar te maken voor de diverse doelgroepen (kennis-transfer en kennisimplementatie)⁷. Wat betreft de twee belangrijkste (beoogde)

³ Nossent, S & J.M.Meeuwssen (2000). *Beschrijving en analyse van de arbeidsomstandigheden-kennisinfrastructuur in Nederland; eindrapport*. TNO Arbeid.

⁴ Zwetsloot, G. & A. Brouwers (2002). *Hulpstructuren voor de bevordering van arbozorg in kleine bedrijven; succesvolle voorbeelden van arbokennistransfer op brancheniveau*. TNO Arbeid.

Heemskerk, F. e.a.(2003). *Kleine bedrijven en arbo: "ik wil geen antwoord maar een oplossing"*. TNO Arbeid & BMVS Management Consultants.

⁵ Reinders, G. (2003). *Informatiebehoefte en zoekgedrag van arboprofessionals*. TNO Arbeid.

⁶ Sociaal-Economische Raad (2002). *Advies nieuwe risico's*. Den Haag: Sociaal-Economische Raad. Publicatienummer 02/06.

⁷ Iske, H., De Zwart, B. e.a. (2005). *Kennisinfrastructuur nieuwe arbeidsrisico's (KINA): voorstel voor een verbeterde signalering en verspreiding van kennis over nieuwe arbeidsrisico's*.

gebruikers van arbo-informatie (werkgevers en werknemers) zijn verder nog gedetailleerd de informatiebehoeften en zoekgedrag onderzocht door Regioplan⁸ en Nipo-TNS Consult⁹.

Terwijl de eerstgenoemde studies met name over beschikbare kennis (ontwikkeling en verspreiding) en informatiestructuren gaan, geeft de tweede groep studies meer inzicht in de 'vraagkant' van arbokennis. Van de informatie uit deze onderzoeksrapporten is gebruik gemaakt bij de opzet en analyse in het voorliggende rapport.

1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doel en afbakening van het onderzoek

De eerste doelstelling van het onderzoek is om een goed beeld te geven of en hoe de informatievragen van werkgevers, preventiemedewerkers en werknemers, en het aanbod van arbokennis op elkaar aansluiten, alsmede waar overlap en witte vlekken bestaan.

De tweede doelstelling betreft inzicht in de productie van adequate arbokennis, de (huidige en verwachte) rol van producenten en de consequenties daarvan voor een mogelijke toekomstige rol van de overheid als producent/aanbieder van arbo-informatie, volgens de aanbieders.

In het onderzoek is de nadruk gelegd op de informatiebehoefte binnen het MKB en het aanbod dat zich richt op deze specifieke groep van arbeidsorganisaties. Daarnaast gaat het bij de term 'arbokennis' primair om kennis rond arbeidsrisico's en de preventie daarvan. De domeinen 'verzuim' en 're-integratie' vallen buiten dit onderzoek.

Onderzoeksvragen

In dit onderzoek staan de volgende vragen centraal:

1. Hoe ziet de arbokennis-infrastructuur anno 2011 er uit vanuit het oogpunt van werkgevers van alle bedrijfsgroottes en met speciale aandacht voor MKB-organisaties?

Knocom /AStri.

⁸ Rij, C. van & R. Meijer (2004). *Arbo-informatiebehoeften van werknemers: en de wijze waarop deze effectief ingevuld kunnen worden. Opbouw van een persuatief arbocommunicatiemodel*. Regioplan.

⁹ Nipo-TNS Consult (2008). *Noodzaak agendeert arbeidsomstandigheden, Kwalitatief inzicht in informatiebehoeften en zoekgedrag van werkgevers, werknemers en preventiemedewerkers over arbeidsomstandigheden*.

2. Aan welke arbokennisproducten bestaat behoefte bij werkgevers, preventiemedewerkers en werknemers (waaronder OR-leden), met speciale aandacht voor MKB-organisaties? Waar en hoe zoeken zij hier naar?
3. Welke soort arbokennisproducten zijn beschikbaar bij de belangrijkste arbokennisleveranciers? Over welke (financiële) middelen kunnen zij beschikken om de gewenste producten te (doen) vervaardigen? Wat zijn hun plannen voor de toekomst?
4. In hoeverre sluiten de behoeften wat betreft arbokennisproducten en het aanbod op elkaar aan? Waar is sprake van witte vlekken en overlap?

1.4 Theoretisch kader

Ter afbakening en structurering van het onderzoek is een analysekader opgesteld met een aantal elementen en relaties.

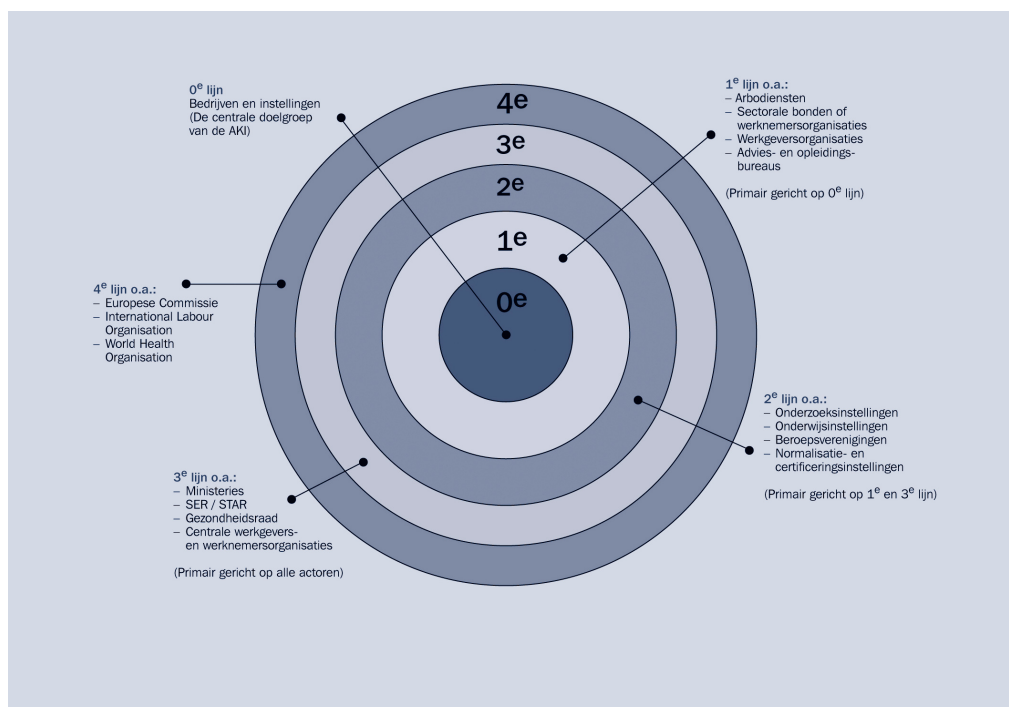
Kennisproces

In kennisprocessen kan een aantal opeenvolgende fasen worden onderscheiden: kennisontwikkeling, kennisverzameling, kennistransfer, kennisimplementatie en kennisevaluatie. De kern van dit onderzoek richt zich op de gebieden van arbokennisverzameling, -transfer en -implementatie.

Arbokennis-infrastructuur

Onder de arbokennis-infrastructuur verstaan we de verzameling van organisaties en hun onderlinge werkrelaties die er gezamenlijk toe bijdragen dat het kennisproces op het terrein van arbokennis plaatsvindt. Door TNO is in 2000 een analysemodel ontwikkeld voor het in kaart brengen van de arbokennis-infrastructuur in Nederland, het zogenaamde 'schillenmodel' arbokennis-infrastructuur (figuur 1.1). Dit model bestaat uit een kern, namelijk organisaties die om bepaalde informatie verleggen zitten. Adviseurs, bijvoorbeeld de arbodiensten, vormen de laag daaromheen en informeren degenen die om informatie vragen. Onderzoeksinstituten vormen de volgende laag en zorgen voor de meer fundamentele kennis. Weer daaromheen zitten ministeries en adviesraden die onderzoek initiëren en financieren. Uiteindelijk moeten deze schillen samen een goed functionerende infrastructuur vormen waarin vraag en aanbod elkaar vinden.

Figuur 1.1 Schillenmodel arbokennis-infrastructuur, naar Nossent et al.¹⁰



Onderzoekskader

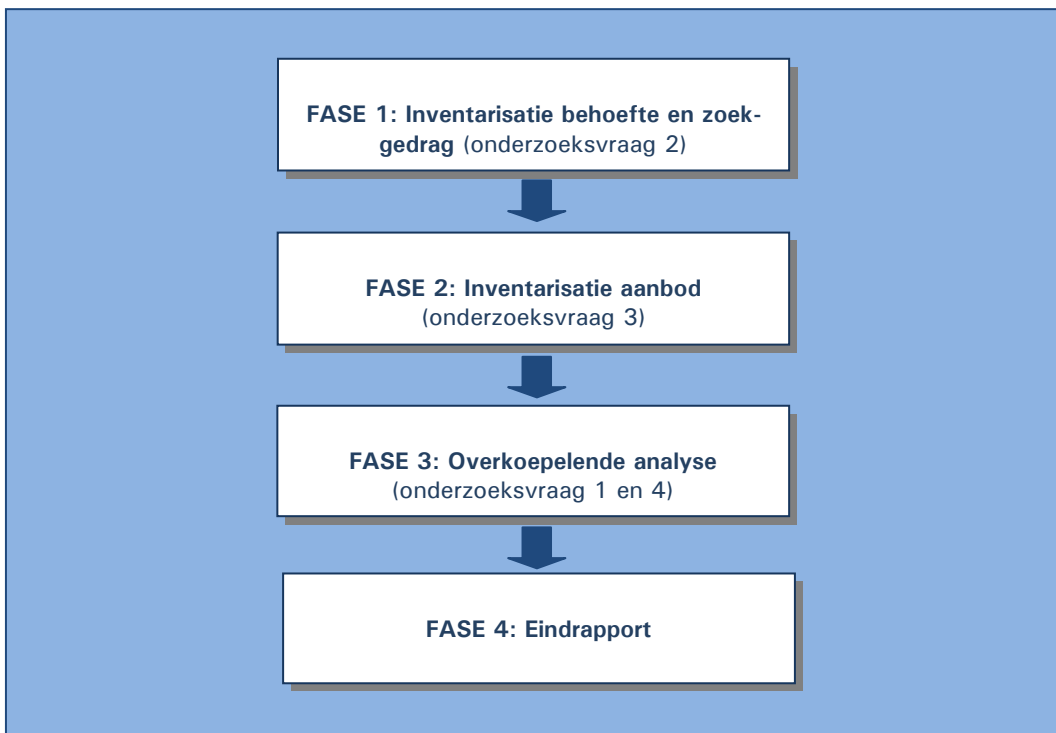
Bovenstaand model is in dit onderzoek gehanteerd als theoretisch kader. Centraal in het onderzoek staat de vraag in hoeverre de vraag naar arbokennis zoals deze bestaat in de 0^e lijn beantwoord kan worden door de actoren in de 1^e lijn. Het schillenmodel stamt uit het jaar 2000. Zoals hiervoor is aangegeven is er in de afgelopen 11 jaar veel veranderd op het gebied van arbeidsomstandighedenbeleid en de arbokennis-infrastructuur. Dit roept de vraag op of de invulling van de schillen in het model in figuur 1.1 anno 2011 nog valide is. We hebben de kennisinfrastructuur vanuit met name het oogpunt van MKB-organisaties opnieuw in kaart gebracht. Het model uit 2000 vormt hiervoor het uitgangspunt.

¹⁰ Nossent, S & J.M.Meeuwssen (2000). *Beschrijving en analyse van de arbeidsomstandigheden-kennisinfrastructuur in Nederland; eindrapport*. TNO Arbeid.

1.5 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is in verschillende fasen uitgevoerd. In iedere fase zijn verschillende onderzoeksactiviteiten ondernomen om de benodigde onderzoeksgegevens te verzamelen. Figuur 1.2 geeft een overzicht van de verschillende fasen, die vervolgens in onderstaande paragrafen nader zijn toegelicht.

Figuur 1.2 Onderzoeksfasen



1.5.1 Fase 1: Inventarisatie arbokennisbehoefte en zoekgedrag

Doel van deze fase is om een goed beeld te krijgen van de behoefte aan arbokennis en gerelateerde producten, de producten en informatiebronnen die men momenteel op het niveau van de arbeidsorganisatie gebruikt, de kwaliteit van deze informatie en de wijze waarop men naar informatie zoekt (onderzoeksvraag 2). Het onderzoek betref de meningen, wensen en het zoekgedrag van werkgevers, preventiemedewerkers en werknemers (inclusief OR-leden).

Deskresearch en literatuur onderzoek

Als start van dit onderdeel is deskresearch uitgevoerd die uit twee onderdelen bestond:

- Allereerst is gestart met een literatuuronderzoek naar onderzoeksgegevens die meer zicht geven op de vraagkant rond arbokennis. Hiervoor gebruikten we reeds bekende onderzoeksliteratuur en is aanvullend een search gedaan via internet.
- Diverse aanbieders van arbokennis (onder andere brancheorganisaties, maar ook arbodiensten en arbowebsites) bieden de mogelijkheid aan werkgevers om via een telefonische of digitale helpdesk vragen over arbo te stellen. In het kader van het onderzoek is getracht van deze organisaties inzicht in de arbovragen van (MKB-)werkgevers te geven.

Ten aanzien van de werknemers en werknemersvertegenwoordigers hebben we twee soorten activiteiten uitgevoerd:

- Er is gestart met een literatuuronderzoek over de vraagkant rond arbokennis bij werknemers en werknemersvertegenwoordigers.
- Net als bij de werkgevers, is aan een aantal aanbieders van arbokennis die een telefonische of digitale helpdesk hebben, gevraagd inzage te geven in de soort arbovragen van werknemers.

Telefonische enquête

Om zicht te krijgen op de kennisbehoeften en het zoekgedrag van werkgevers en preventiemedewerkers, is gebruik gemaakt van het steekproefkader en veldwerk dat in het kader van het TNO MAPA project werd uitgevoerd¹¹. Daarbij werd door een gespecialiseerd veldwerkbureau (Stratus) dat door TNO is gecontracteerd, telefonische interviews gehouden met 1.017 respondenten (werkgevers en preventiemedewerkers).

Steekproef

Om uitspraken te kunnen doen naar grootteklassen, sectoren en onderzoeksgroep, zijn bij het enquêteren stratificatieschema's gebruikt en is tijdens het analyseren een weegfactor toegepast¹². De drie onderscheiden onderzoeksgroepen zijn:

1. bedrijven die geen preventiemedewerker hebben.
2. bedrijven waarin de preventiemedewerker de werkgever is.
3. bedrijven waarin de preventiemedewerker een werknemer is.

¹¹ TNO MAPA: Maatschappelijk Programma Arbeidsomstandigheden (MAPA), een onderzoeksprogramma van TNO dat wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met sociale partners. Het programma wordt gefinancierd door het ministerie van SZW.

¹² Bijlage 2 geeft een overzicht van de toegepaste weegfactoren.

Stratificatie heeft geleid tot de verdeling van de steekproef zoals wordt weergegeven in de hierna volgende tabellen.

Tabel 1.1 Steekproef telefonische enquête: stratificatieschema

Sector	Bedrijfsgrootte: aantal werknemers					Totaal
	2 - 9	10 - 25	26 - 49	50 - 99	100 +	
Landbouw/bosbouw/visserij	17	17	17	17	17	85
Industrie	17	18	18	18	18	89
Bouw	17	18	17	17	17	86
Reparatie en handel	18	17	17	17	17	86
Horeca	17	19	17	17	17	87
Vervoer/opslag/communicatie	17	17	17	17	18	86
Financiële dienstverlening	17	17	17	17	18	86
Zakelijke dienstverlening	17	17	17	17	17	85
Openbaar bestuur	16	16	16	16	16	80
Onderwijs	16	16	18	16	17	83
Zorg en welzijn	16	17	16	17	16	82
Overige diensten	16	16	16	16	18	82
Totaal	201	205	203	202	206	1.017

De verdeling wat betreft aanwezigheid van de preventiemedewerker (PM) en of deze een werkgever (WG) of werknemers is (WN) zag er als volgt uit:

Tabel 1.2 Steekproef telefonische enquête: verdeling naar onderzoeksgroep

Bedrijfsgrootte	Onderzoeksgroep			Totaal
	geen PM	PM = WG	PM = WN	
2-9 werknemers	103	48	50	201
10-25 werknemers	86	47	72	205
26-49 werknemers	56	22	125	203
50-99 werknemers	45	20	137	202
100 of meer werknemers	31	9	166	206
Totaal	321	146	550	1.017

Vragenlijst

De vragenlijst voor de drie onderzoeksgroepen startte met een aantal selectievragen om te zien of de geënquêteerde behoorde tot één van de drie groepen. Indien dit niet het geval was, werd de persoon uitgesloten van deelname. In de telefonische interviews zijn onder andere vragen ten aanzien van de volgende onderdelen aan bod gekomen:

- Informatiebehoeften, onder andere:
 - ten aanzien van welke arbeidsrisico's/arbothema's/arbowedgeving
 - actuele arbovraagstukken en praktijkproblemen
 - frequentie van vraagbehoefte
 - zoekgedrag
- Informatiegebruik, zoals:
 - informatiebronnen die worden gebruikt
 - prioriteit in informatiebronnen
 - overzichtelijkheid van beschikbare bronnen
- Meningeën over gebruikte informatie, onder andere:
 - tevredenheid over aanbod en gebruikte informatieproducten
 - hoe beoordeelt men de kwaliteit van huidige informatie(bronnen)

De definitieve vragenlijst is in overleg met de opdrachtgever opgesteld en geïntegreerd in de vragenlijst die TNO ontwikkelde rond de preventiemedewerker.

1.5.2 Fase 2: Inventarisatie arbokennisaanbod

Doel van deze fase was om een beeld te krijgen van de arbokennisproducten die beschikbaar zijn bij de belangrijkste arbokennisleveranciers en over welke (financiële) middelen zij beschikken om de gewenste producten te (doen) vervaardigen. Daarnaast is zicht verkregen op hun plannen voor de toekomst en hun oordeel over de huidige arbokennis-infrastructuur. We zijn uitgegaan van de volgende vier groepen aanbieders: overheid, sectorale organisaties, commerciële dienstverleners, landelijke sociale partners.

We zijn gestart met een internetsearch waarbij globaal is nagegaan welke typen van informatieproducten door welke aanbieders beschikbaar zijn gesteld. Deze tussenstap is met name gebruikt voor de nadere selectie van informanten van leveranciers van arbokennis(producten). Tijdens de internetsearch is met name gekeken naar de volgende aspecten:

- Inhoud informatie (arbeidsrisico, Arbowet, etc.).
- Soort product (toelichting wet, goede praktijken, tools, etc.).
- Vorm (website, folder, helpdesk, etc.).
- Doelgroep (werkgever, werknemer, branchegericht, besloten, etc.).
- Financiering (gratis, betaling, abonnement, etc.).

Nadat de deskresearch is uitgevoerd, zijn telefonische interviews gehouden met 21 prominente aanbieders van arbokennis (onder andere vertegenwoordigers van: ministerie van SZW, Arbeidsinspectie, brancheorganisaties, arbodiensten, adviesbureaus, uitgevers, werkgevers- en werknemersorganisaties, beroepsverenigingen, wetenschappelijke organisaties). De interviews bevatten onder andere de volgende thema's:

- Verifiëren van de gegevens over hun aanbod zoals is verzameld met de deskresearch.
- De financiering van het ontwikkelen en aanbieden van informatieproducten.
- De strategie die men kiest bij de keuze van informatiethema's en -producten.
- Mening en suggesties m.b.t. de huidige arbokennis-infrastructuur.
- Mening over toekomstige prioriteiten in informatiebehoeften.

De gesprekspunten zijn in overleg met de opdrachtgever opgesteld en zijn vooraf naar de te interviewen personen opgestuurd. Van ieder gesprek is een gespreksverslag gemaakt. In bijlage 1 is een overzicht van de geïnterviewde personen opgenomen.

1.5.3 Fase 3: Overkoepelende analyse

De voorgaande fasen zijn gericht op de beantwoording van de tweede en de derde vraagstelling. De bevindingen en conclusies worden in de analysefase verder besproken. Daarnaast heeft deze fase nog twee doeleinden. In de eerste plaats is op basis van de voorgaande twee fasen een model te schetsen van de arbokennis-infrastructuur zoals deze wordt gezien vanuit het oogpunt van MKB- en andere organisaties (beantwoording onderzoeksvraag 1). In de tweede plaats is inzicht verkregen in hoeverre de behoeften van arbeidsorganisaties wat betreft arbokennisproducten aansluit bij het aanbod en in hoeverre er sprake is van witte vlekken en overlap (beantwoording onderzoeksvraag 4). Daarbij wordt zo veel mogelijk gedifferentieerd naar werkgever, preventiemedewerker en werknemer, (OR-lid).

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van onderzoeksfase 1 gepresenteerd, te weten de vraag naar de behoefte aan arbokennis(producten) en het zoekgedrag van de gebruikers van arbokennis(producten). In hoofdstuk 3 worden de resultaten van fase 2 beschreven. We gaan allereerst in op de verschillende aanbieders en hun producten. Vervolgens worden de doelgroepen waarop men zicht richt besproken. Voorts komen vraagstukken van evaluatieve aard aan de orde.

Hoofdstuk 4 betreft de overkoepelende analyse. Daarin spiegelen we de resultaten uit de kwantitatieve fase (fase1) en de kwalitatieve fase (fase 2), aangevuld met de resultaten uit literatuurstudie.

2 ARBO-INFORMATIE: KENNISBEHOEFTE EN ZOEKGEDRAG

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk inventariseren we op ondernemingsniveau de behoefte aan en het zoekgedrag naar arbokennis. De kernvraag is: aan welke arbokennisproducten bestaat behoefte bij de drie onderzoeksgroepen (bedrijven waarbij een werknemer de functie van preventiemedewerker heeft, bedrijven waarbij de werkgever zelf de preventiemedewerker is en bedrijven zonder preventiemedewerker) en hoe zoeken zij hier naar? Nadere informatie over kennisbehoefte en zoekgedrag van werknemers en hun vertegenwoordigers, komt op basis van literatuuronderzoek in hoofdstuk 4 aan de orde. Verschillen in kennisbehoefte tussen bedrijfssectoren en functieniveaus worden gepresenteerd in respectievelijk bijlage 3 en bijlage 4.

De vraag naar kennisbehoefte en zoekgedrag van werkgevers en preventiemedewerkers is beantwoord met behulp van gegevens die zijn verzameld middels een telefonische enquête (zie voor een beschrijving hiervan hoofdstuk 1). Doel hiervan is om een goed beeld te krijgen van de behoefte aan arbokennis en gerelateerde producten, de producten en informatiebronnen die men momenteel gebruikt, de kwaliteit van deze informatie en de wijze waarop men naar informatie zoekt.

Bij begrippen die in dit hoofdstuk gebruikt worden is zo veel mogelijk aangegeven welke definitie van toepassing is. Over het algemeen kan gesteld worden dat het gaat om de betekenis die het betreffende begrip op de werkvloer (dus in de gesproken taal, in tegenstelling tot bijvoorbeeld juridische taal) heeft. Hierdoor kan de betekenis van een begrip zoals het in dit hoofdstuk is gebruikt soms enigszins afwijken van de betekenis van datzelfde begrip in de hierna volgende hoofdstukken.

2.2 Beschrijving van de onderzoeksgroep

Alvorens meer zicht te geven op de mate waarin men behoefte heeft aan arbo-informatie en de mate waarin men van dit soort informatie gebruik maakt, geven we in deze paragraaf eerst een typering van respectievelijk de bedrijven waarin de geënquêteerde personen werkzaam zijn en van deze personen zelf. We doen dit door een aantal relevante (arbo)kenmerken te beschrijven. Hiermee schetsen we een kader waarbinnen de kennisbehoefte gezien moet worden.

2.2.1 Kenmerken van bedrijven

Aanwezigheid preventiemedewerker

Elk bedrijf moet ten minste één preventiemedewerker¹³ in dienst hebben die de werkgever bijstaat in het naleven van diens arbo-verplichtingen en die maatregelen (gericht op de veiligheid en gezondheid binnen een bedrijf) kan uitvoeren. De preventiemedewerker kan een vaste medewerker zijn die hier een dagtaak aan heeft of die deze functie er naast doet. Bij kleine bedrijven (die maximaal 25 werknemers in dienst hebben) mag ook de werkgever als preventiemedewerker optreden, mits hij of zij over de benodigde competenties beschikt.

Na weging¹⁴ bestaat de onderzoeksgroep voor ruim een vijfde deel (22%) uit bedrijven/organisaties waarbij een werknemer (WN)¹⁵ de functie van preventiemedewerker (PM) heeft. Bij een kwart van de geënquêteerde bedrijven is de werkgever (WG)¹⁶ zelf de preventiemedewerker. Ondanks het feit dat het aanstellen van een preventiemedewerker een wettelijke verplichting is, is deze functie - volgens de respondenten - bij ruim de helft (53%) van de geënquêteerde bedrijven niet ingevuld¹⁷.

Bedrijfsgrootte

Tabel 2.1 toont dat het bij bedrijven zonder preventiemedewerker met name gaat om kleine bedrijven; van de bedrijven met maximaal negen werknemers heeft meer dan de helft (56%) geen preventiemedewerker en bij bedrijven met tien tot 25 werknemers is dat 46%^{18 19}.

¹³ De Arbowet geeft aan dat de preventiemedewerker zich bezig houdt met de zorg voor de veiligheid en gezondheid binnen een bedrijf, de arbeidsrisico's van het bedrijf en de te nemen preventieve maatregelen.

¹⁴ Alle in deze rapportage gepresenteerde percentages zijn gewogen. De hierbij gebruikte herweegfactoren zijn gebaseerd op een combinatie van bedrijfsgrootteklasse en bedrijfssector. Door toepassing van deze weegfactoren is het mogelijk om uitspraken te doen op sector- en grootteklasseniveau. Zie ook bijlage 2. Alle in tabellen weergegeven aantallen zijn *ongewogen*.

¹⁵ Werknemers zijn alle personen die bij een bedrijf of instelling op de loonlijst staat. Hiertoe kunnen dus ook directeurs behoren. Meewerkende eigenaren en gezinsleden die niet op de loonlijst staan, tellen niet mee.

¹⁶ Hierbij zijn we er van uit gegaan dat een werkgever een persoon is die op basis van een arbeids-overeenkomst en tegen betaling werknemers in zijn onderneming in dienst heeft.

¹⁷ Dit is echter wel meer dan in Arbobalans 2010 (SZW) gerapporteerd wordt. Daarin wordt gemeld dat er een lichte daling is te zien in het percentage bedrijven met een preventiemedewerker. In 2006 was er nog in 53% van de organisaties een preventiemedewerker, in 2007 was dat 48% en in 2008 was dat 49%. In 2009 heeft 46% van alle Nederlandse bedrijven en instellingen één of meer preventiemedewerkers aangesteld.

¹⁸ Arbobalans 2010 vermeldt dat van de bedrijven met maximaal 25 werknemers in dienst, minder dan de helft (44%) een preventiemedewerker heeft aangesteld. In meer dan de helft daarvan vervult de werkgever zelf die rol. Dit komt overeen met het beeld in het onderhavige rapport.

¹⁹ Volgens de gebruikte populatiegegevens is het (landelijke) beeld dat ruim 80% van alle bedrijven maximaal 9 werknemers heeft (bron: Marktselect, oktober 2011). De kleine bedrijven bepalen dan ook in hoge mate de totaal gemiddelde cijfers (zoals in tabel 2.1 duidelijk te zien is).

Bij grotere bedrijven komt het niet zo vaak of helemaal niet voor (bij bedrijven met meer dan 100 werknemers) dat de werkgever zelf de taak van preventiemedewerker heeft; bij de grotere bedrijven wordt deze taak meestal vervuld door een werknemer.

Tabel 2.1 Type preventiemedewerker naar bedrijfsgrootte

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
2-9 werknemers	55,9%	27,1%	17,0%	100%
10-25 werknemers	45,5%	23,6%	30,9%	100%
26-49 werknemers	26,7%	10,0%	63,3%	100%
50-99 werknemers	22,2%	11,1%	66,7%	100%
100 of meer werknemers	16,7%	0%	83,3%	100%
Totaal	52,6%	25,5%	21,9%	100%

Bedrijfssector

Of er binnen een bedrijf wel of niet een preventiemedewerker is aangesteld verschilt ook per sector. Zo zien we (tabel 2.2) dat in de sectoren financiële – en zakelijke dienstverlening het aandeel bedrijven zonder preventiemedewerker – volgens de geënquêteerden - groter dan 60% is. Daar tegenover staan sectoren waarin het merendeel van de bedrijven wèl een preventiemedewerker heeft, met als uitschieter de sector openbaar bestuur, waar driekwart een preventiemedewerker heeft aangesteld. In deze sector is de preventiemedewerker altijd een werknemer. Een andere sector waarin de preventiemedewerker meestal een werknemer is, is het onderwijs.

Met name in de horecasector (met weinig grote bedrijven) is relatief vaak de werkgever zelf preventiemedewerker.

Tabel 2.2 Type preventiemedewerker naar bedrijfssector

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Landbouw/bosbouw/visserij	45,8%	36,1%	18,1%	100%
Industrie	42,6%	20,6%	36,8%	100%
Bouw	44,4%	21,0%	34,6%	100%
Reparatie en handel	54,5%	30,2%	15,3%	100%
Horeca	41,5%	50,8%	7,7%	100%
Vervoer/opslag/communicatie	50,0%	11,8%	38,2%	100%
Financiële dienstverlening	63,7%	28,4%	7,8%	100%
Zakelijke dienstverlening	61,0%	17,4%	21,5%	100%
Openbaar bestuur	25,0%	0%	75,0%	100%
Onderwijs	42,9%	14,3%	42,9%	100%
Zorg en welzijn	52,3%	18,2%	29,5%	100%
Overige diensten	50,0%	28,3%	21,7%	100%
Totaal	52,6%	25,6%	21,8%	100%

Contract met arbodienst

Sinds 2005 kunnen bedrijven kiezen hoe ze zich deskundig laten begeleiden bij het opstellen en uitvoeren van hun arbo- en verzuimbeleid. Ze kunnen kiezen voor een contract met een arbodienst²⁰ of voor het inzetten van een arboprofessional²¹. Elk bedrijf *moet* een contractuele afspraak hebben met ten minste één gecertificeerde bedrijfsarts.

²⁰ Gedefinieerd als een instelling die activiteiten verricht op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn van werknemers zoals genoemd in de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). Binnen een arbodienst zijn deskundigen werkzaam op het terrein van de arbeids- en bedrijfsgeneeskunde, de arbeidshygiëne, de veiligheidskunde en de arbeids- en organisatiekunde. Zo'n dienst kan zelfstandig georganiseerd zijn (externe arbodienst), of onderdeel zijn van het bedrijf (interne arbodienst).

²¹ Hiermee wordt bedoeld een zelfstandig bedrijfsarts, veiligheidsdeskundige, arbeidshygiënist of arbeid- en organisatiedeskundige.

Volgens de geënquêteerden heeft bijna driekwart (72%) van de bedrijven een contract met een (externe) arbodienst (tabel 2.3)²². Binnen de groep waarbij de werkgever zelf preventiemedewerker is, is dit aandeel het hoogst (85%). Binnen de groep bedrijven zonder preventiemedewerker is het aandeel dat is aangesloten bij een arbodienst relatief laag (64%); ruim een kwart van de (veelal kleine) bedrijven binnen deze groep gaf dan ook aan – ondanks de wettelijke verplichting – met geen enkele arboprofessional een contract te hebben afgesloten.

Tabel 2.3 Contract met arbodienstverlener naar type preventiemedewerker (meerdere antwoorden mogelijk)

Contract met ...	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Externe arbodienst	63,9%	84,8%	76,8%	72,1%
Interne arbodienst	0%	0,1%	1,0%	0,3%
Zelfstandige arboprofessional	8,6%	3,2%	18,8%	9,5%
Geen van deze	27,7%	12,5%	15,3%	21,1%
Anders	1,9%	0,3%	0,5%	1,2%
Weet niet	2,3%	1,3%	1,8%	1,9%

Brancheorganisatie en OR/PVT

Tabel 2.4 toont dat bedrijven zonder preventiemedewerker – volgens de respondenten – minder vaak dan gemiddeld zijn aangesloten bij een brancheorganisatie²³. Wanneer de werkgever zelf preventiemedewerker is, is het bedrijf relatief vaak wél bij een brancheorganisatie aangesloten. Aansluiting bij een brancheorganisatie hangt niet samen met bedrijfsgrootte. Wel zijn er sectorverschillen: in de sectoren landbouw en horeca is het aansluitingspercentage – volgens de geënquêteerden – relatief hoog, terwijl dat in de sectoren financiële dienstverlening, openbaar bestuur en onderwijs naar verhouding laag is.

²² Deze cijfers komen vrijwel overeen met de cijfers die gepresenteerd worden in de Arbobalans 2010 van SZW. Deze vermeldt dat 71% van de bedrijven een contract heeft met een externe arbodienst en dat 9% (ook) op een andere manier begeleiding heeft ingeschakeld, bijvoorbeeld via een interne arbodienst of een arbodeskundige.

²³ Met 'brancheorganisatie' wordt bedoeld een vereniging of stichting die op non-profit basis zich inzet voor professionalisering van de branche en de branche een gezamenlijke stem wil geven. Dit kan ofwel een dienstverlenend orgaan zijn, ofwel een werkgeversorganisatie.

Tabel 2.4 Aansluiting brancheorganisatie en aanwezigheid OR/PVT naar type preventiemedewerker

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Bedrijf is aangesloten bij brancheorganisatie	60,5%	75,4%	66,7%	65,6%
OR/PVT aanwezig	7,7%	3,9%	28,3%	11,2%

In ruim één op de tien geënquêteerde bedrijven is een personeelsvertegenwoordiging (PVT) of ondernemingsraad (OR) aanwezig. Aangezien dit sterk gerelateerd is aan de omvang van het bedrijf, zien we dat het aandeel met een PVT/OR in de groep waarbij de preventiemedewerker een werknemer is (waarin vrijwel alle grote bedrijven zitten) aanmerkelijk hoger is (28%).

Advies van preventiemedewerker aan OR/PVT en werkgever

We zagen eerder dat in bijna de helft van alle bedrijven een preventiemedewerker aanwezig is. Wanneer er ook een OR/PVT aanwezig is, is het niet automatisch zo dat de preventiemedewerker de OR/PVT adviseert over arbozaken. In vier van de vijf bedrijven gebeurt dat wel (regelmatig of soms).

Tabel 2.5 Adviseert de preventiemedewerker de OR/PVT over arbozaken?

	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 392)
	PM = WG (n = 29)	PM = WN (n = 363)	
Ja, regelmatig	20%	41%	38%
Ja. soms	70%	38%	43%
Nee	10%	21%	19%
Totaal	100%	100%	100%

Uitsluitend indien de preventiemedewerker een werknemer is, is gevraagd of hij/zij de werkgever adviseert over arbozaken. Bijna tweederde deel (64%) antwoordde 'ja, regelmatig', 28% 'ja, soms', 6% 'nee' (en 1% weet niet). Bij bedrijven met minimaal 100 werknemers komt een ontkennend antwoord niet voor en is het percentage dat 'ja, regelmatig' antwoordde met 79% het hoogst. Wanneer een bedrijf is aangesloten bij een brancheorganisatie, is het percentage pre-

ventiemedewerkers dat antwoordt regelmatig de werkgever te adviseren hoger dan wanneer het bedrijf niet is aangesloten bij een brancheorganisatie (75% versus 33%).

Aandacht voor veilig en gezond werken

De geënquêteerden is gevraagd in hoeverre zij van mening zijn dat er in het bedrijf voldoende aandacht is voor 'veilig en gezond werken'. Een duidelijke meerderheid (92%) gaf aan dat daaraan doorgaans voldoende aandacht wordt besteed. Het zijn echter met name de bedrijven zonder preventiemedewerker en de bedrijven waarbij de werkgever zelf de preventiemedewerker is die dit in deze mate aangeven. Binnen de groep bedrijven waarbij een werknemer preventiemedewerker is, is het aandeel dat van mening is dat er doorgaans voldoende aandacht voor veilig en gezond werken is kleiner: 83% (tabel 2.6).

Tabel 2.6 Is er in het bedrijf voldoende aandacht voor 'veilig en gezond werken'?

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Doorgaans voldoende	92,5%	96,9%	83,0%	91,5%
Soms voldoende, soms onvoldoende	4,5%	3,1%	14,3%	6,3%
Doorgaans onvoldoende	3,0%	0%	2,7%	2,2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Aanwezigheid bedrijfsrisico's

Ruim een kwart van alle geënquêteerden (27%) meent dat er in zijn of haar bedrijf geen arbeidsrisico's²⁴ bestaan. In bedrijven zonder preventiemedewerker of waar de werkgever zelf de preventiemedewerker is, is het aandeel dat geen risico's ziet voor veilig en gezond werken hoger (29 à 30%) dan in bedrijven waar men een werknemer heeft aangesteld als preventiemedewerker (20%). Zie ook tabel 2.7.

Verder neemt het percentage dat geen risico's ziet af van 30% bij de kleinste bedrijven (maximaal 9 werknemers) tot 6% bij de grootste bedrijven (100 of meer werknemers). Ook tussen sectoren bestaan verschillen; in de sectoren

²⁴ In de enquête gedefinieerd als 'in het bedrijf aanwezige risico's wat betreft veilig en gezond werken'.

landbouw en bouw is het percentage dat *geen* risico's ziet met circa 10% relatief laag. In de sector Openbaar bestuur was er geen enkele geënquêteerde die *geen* risico's kon noemen.

Tabel 2.7 toont verder – indien men aangaf dat er zich in het bedrijf wèl arbeidsrisico's voordoen – in welke mate een aantal algemene risico's genoemd werden. Fysieke/lichamelijke arbeidsbelasting werd in alle onderzoeksgroepen het vaakst (namelijk door ongeveer twee derde deel) genoemd. Mentale/psychische belasting werd in totaal door bijna de helft genoemd (46%), waarbij opvalt dat de groep waarbij de preventiemedewerker een werknemer is dit risico veel vaker noemde dan de twee andere groepen (65% versus circa 40%). Overigens geldt voor (bijna) alle risico's waarnaar geïnformeerd is dat groep waarbij de preventiemedewerker een werknemer is (veel) vaker aangaf dat dit speelt in het bedrijf dan de andere groepen. Dit kan betekenen dat zij zich er meer van bewust zijn c.q. meer alert zijn op arbeidsrisico's²⁵.

We zien ook dat alle soorten arbeidsrisico's vaker genoemd worden naarmate het bedrijf groter is (meer werknemers heeft). Omdat bepaalde risico's zich in bepaalde sectoren veel meer (kunnen) voordoen dan in andere, bestaan er voor elke soort arbeidsrisico's uiteraard ook verschillen tussen sectoren. Bijvoorbeeld:

- Fysieke/lichamelijke belasting is het vaakst als risico genoemd door respondenten in de bouw (85%) en het minst vaak in de financiële dienstverlening (24%).
- Mentale/psychische belasting werd relatief vaak genoemd in de sector openbaar bestuur (80%) en relatief weinig in de sector reparatie en handel (18%).
- Onveiligheid op het werk is met name in de landbouw (51%) en bouw (47%) een issue en speelt vrijwel niet in de financiële dienstverlening (6%).

²⁵ Hierbij bestaat er geen aantoonbaar verband met het opleidingsniveau van de geënquêteerde.

Tabel 2.7 Doen zich in het bedrijf arbeidsrisico's voor en zo ja welke? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Geen risico's genoemd	29,2%	29,6%	20,2%	27,3%
Fysieke/lichamelijke belasting	65,0%	67,3%	73,2%	67,5%
Mentale/psychische belasting	40,5%	39,0%	65,0%	46,0%
Onveiligheid op het werk	24,5%	40,1%	33,7%	30,6%
Fysische risico's (zoals geluid en trillingen)	25,2%	27,2%	45,4%	30,5%
Werken met chemische/biologische stoffen	20,1%	21,4%	43,1%	25,9%
Agressie en geweld op het werk	17,5%	19,7%	25,2%	19,9%
(Nog) een ander risico	0,7%	0%	6,6%	1,9%

Inhuren van externe deskundigheid

Een kwart van de respondenten geeft aan dat er voor het beheersen van de risico's in het bedrijf externe deskundigen moeten worden ingehuurd²⁶. De overige respondenten geven aan dat er voldoende kennis in huis is. Hierbij valt op dat in de groep waarbij de werkgever zelf de preventiemedewerker is, het aandeel dat externe deskundigheid inhuurt relatief klein is (12%). Het inhuren van deskundigheid voor risicobeheersing gebeurt het vaakst indien de preventiemedewerker een werknemer is (38%). Verder gebeurt het bij grote bedrijven vaker dan bij kleine bedrijven (aflopend van 68% naar 21%). Ook hier bestaan sectorale verschillen. In de sectoren industrie, openbaar bestuur en onderwijs is het aandeel dat externe deskundigheid inhuurt relatief groot (groter dan 40%); in de sectoren reparatie/handel en horeca geeft slechts 10% van de respondenten aan arbodeskundigen in te huren.

Bedrijven die externe deskundigheid inhuren is gevraagd of men meer informatie of instrumenten zou willen hebben om meer arbovragen zelf op te kunnen lossen, in plaats van het inhuren van deskundigheid. Ongeveer één op de vijf zou dat wel willen.

²⁶ Hierbij kan men bijvoorbeeld denken aan het inhuren van externe arbodeskundigen voor bepaalde taken, zoals het maken van een risico-inventarisatie..

Ook hier zijn er verschillen tussen sectoren; sectoren die meer dan gemiddeld aangeven dat er behoefte is aan meer informatie/instrumenten zijn de industrie (32%), vervoer en communicatie (33%), financiële dienstverlening (47%) en met name zorg en welzijn (75%).

Tabel 2.8 Inhuren van externe deskundigheid

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Voor risicobeheersing in bedrijf moeten externe deskundigen worden ingehuurd.	26,2%	12,4%	38,4%	25,4%
Bij inhuur externe deskundigen: zou meer informatie / instrumenten willen hebben om meer arbovragen zelf op te kunnen lossen i.p.v. inhuur.	18,3%	12,2%	23,0%	18,9%

2.2.2 Kenmerken van geënquêteerde personen

Functieniveau

Bij meer dan de helft van de enquêtes (58%) was de respondent zelf de directeur²⁷ van het bedrijf. In geval de preventiemedewerker een werknemer is, was de geënquêteerde logischerwijs meestal een manager²⁸ of medewerker²⁹ (tabel 2.9). Deze tabel toont ook dat blijkbaar niet altijd de preventiemedewerker geënquêteerd kon worden: bij bedrijven waarbij de werkgever zelf preventiemedewerker is, is bij 10% niet de werkgever, maar een manager of medewerker geënquêteerd. Bij bedrijven waarbij een werknemer preventiemedewerker is, is bij 8% de directeur geënquêteerd.

²⁷ In de zin van algemeen directeur of eigenaar van het bedrijf.

²⁸ Deel uitmakend van het management, afdelingshoofd of lijnmanager.

²⁹ Een medewerker is een werknemer, anders dan een afdelingshoofd/manager of directeur.

Tabel 2.9 Functieniveau van respondent

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Directeur/eigenaar	62,2%	90,4%	8,1%	57,6%
Manager/afdelingshoofd	23,6%	1,5%	42,6%	22,1%
Medewerker	14,2%	8,0%	49,3%	20,3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Opleidingsniveau van geënquêteerde

Het opleidingsniveau is alleen gevraagd aan preventiemedewerkers en daardoor is het niet bekend wanneer de geënquêteerde verbonden was aan een bedrijf zonder preventiemedewerker. Het gemiddelde opleidingsniveau van een preventiemedewerker die werknemer is, is hoger dan dat van een preventiemedewerker die werkgever is (zie tabel 2.10).

Tabel 2.10 Niveau van hoogst voltooide opleiding van respondent

	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 696)
	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Lager onderwijs	10,0%	3,6%	7,0%
Middelbaar onderwijs	49,6%	36,8%	43,7%
Hoger onderwijs	40,4%	58,7%	48,9%
Wil niet zeggen	0%	0,9%	0,4%
Totaal	100%	100%	100%

Kennis en vaardigheden van geënquêteerden op terrein van veilig en gezond werken

Wanneer we in dit rapport spreken over aanwezige kennis (en vaardigheden) bij de geënquêteerden, gaat het steeds om *gepercipieerde kennis*.

Vrijwel alle geënquêteerden (98%) gaven aan dat zij in staat zijn om risico's in het bedrijf te signaleren.

Ook zegt het merendeel (89%) in te kunnen schatten wat het effect van de risico's in het bedrijf is op de gezondheid van de werknemers.

Zoals tabel 2.11 laat zien zijn daarbij vooral de werkgevers die zelf preventiemedewerker zijn heel zeker van hun zaak: 97% van hen geeft aan deze inschatting te kunnen maken. Het aandeel dat deze inschatting kan maken verschilt per sector: in de sectoren landbouw en industrie bijvoorbeeld ligt dit aandeel onder de 80%.

Verder geven ook vrijwel alle geënquêteerden (95%) aan dat zij in staat zijn om oplossingen te vinden om de risico's te beheersen. Ook dit percentage wisselt per sector: in de sectoren onderwijs (85%) en overige diensten (78%) is het relatief laag. Het aandeel dat zegt in staat te zijn om te beoordelen of men met de getroffen maatregelen voldoet aan de Arbowet is in de groep bedrijven zonder preventiemedewerker lager dan bij de groepen met een preventiemedewerker (circa driekwart versus ruim 90%).

Tabel 2.11 Gepercipieerde kennis en vaardigheden van geënquêteerden op het terrein van veilig en gezond werken

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
In staat om risico's in bedrijf te signaleren.	96,6%	99,2%	98,2%	97,6%
Kan inschatten wat effect van risico's in bedrijf is op gezondheid van uw medewerkers.	88,5%	96,9%	80,2%	88,8%
In staat om oplossingen te vinden om risico's te beheersen.	93,1%	98,5%	95,4%	95,0%
In staat om te beoordelen of men met getroffen maatregelen voldoet aan de Arbowet.	76,5%	92,5%	91,7%	83,9%
Afgelopen 12 maanden gewerkt aan oplossingen en maatregelen om risico's te beheersen.	58,1%	60,8%	82,1%	63,9%

Het merendeel van alle geënquêteerden heeft in de afgelopen 12 maanden daadwerkelijk gewerkt aan oplossingen en maatregelen om risico's te beheersen. Werknemers die preventiemedewerker zijn, hebben dit vaker gedaan dan de ander twee groepen (82% versus circa 60%). Ook neemt het aandeel dat heeft gewerkt aan risicobeheersing toe met de omvang van het bedrijf (van 62% bij de

kleinste bedrijven (met maximaal 9 werknemers) tot 94% bij de grootste bedrijven). Verder blijkt dat in de sector landbouw het vaakst aan risicobeheersing is gewerkt (81%) en in de sectoren horeca en financiële dienstverlening het minst vaak (rond de 53%).

Bij de meeste bedrijven (93%) werken de medewerkers overigens wel goed mee aan de oplossingen en maatregelen die worden genomen in het kader van risicobeheersing (niet in een tabel opgenomen).

Kennis over arbeidsrisico's en maatregelen

In tabel 2.12 zien we dat negen van de tien geënquêteerden van mening zijn dat zijn of haar kennis over arbeidsrisico's voldoende is. Binnen de groep bedrijven waarbij de werkgever zelf de preventiemedewerker is, is de score bijna 100%. Relatief laag 'scoort' de onderwijssector op dit punt (77%).

De vraag naar hoe goed de kennis is over de maatregelen die men kan treffen om gezond en veilig werken in het bedrijf te bevorderen geeft een vergelijkbaar beeld. In elke groep geeft minimaal 90% aan dat deze kennis voldoende is, met opnieuw een uitschieter naar boven wanneer de werkgever zelf preventiemedewerker is. Verder blijkt dit percentage in de kleinste bedrijven (tot 10 werknemers) hoger te zijn (93%) dan in (iets) grotere bedrijven (83% tot 89%). Ook hier zien we weer sectorale verschillen, waarbij opnieuw de onderwijssector het laagst scoort (71%).

Tabel 2.12 Kennis van geënquêteerden over arbeidsrisico's en maatregelen

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Kennis over arbeidsrisico's is:				
voldoende	88,0%	98,8%	86,1%	90,4%
onvoldoende	8,6%	1,2%	13,0%	7,7%
weet niet	3,4%	0%	0,9%	2,0%
Kennis over maatregelen die men kan treffen om gezond en veilig werken in het bedrijf te bevorderen is:				
voldoende	89,7%	97,7%	93,7%	92,6%
onvoldoende	6,9%	2,3%	6,3%	5,6%
weet niet	3,4%	0%	0%	1,8%

Kennisniveau van preventiemedewerkers die zelf werkgever zijn

In de voorgaande tabellen is bijna zonder uitzondering gebleken dat de preventiemedewerkers die zelf werkgever zijn hun eigen kennisniveau opvallend hoog inschatten:

- 99% is in staat om de risico's in het bedrijf te kunnen signaleren.
- 97% van hen zegt te kunnen inschatten wat het effect van de arbeidsrisico's in het bedrijf is op de gezondheid van de werknemers.
- 98% geeft aan dat zij in staat zijn om oplossingen te vinden om de arbeidsrisico's te beheersen.
- 93% kan beoordelen of men met de getroffen maatregelen voldoet aan de Arbo-wet.
- 99% is van mening dat zijn of haar kennis over arbeidsrisico's voldoende is.
- 98% zegt voldoende kennis te hebben over maatregelen die men kan treffen om gezond en veilig werken in het bedrijf te bevorderen.

Het aandeel werkgever-preventiemedewerkers dat op *a/* deze aspecten 'goed scoort' is 87%. Dus 87% is van mening dat er niets schort aan zijn of haar arbo-kennis (in de groep zonder preventiemedewerker is dat 56%, in de groep met een werknemer-preventiemedewerker is dat 60%). Het spreekt bijna voor zich dat binnen de groep met een als zijnde 'perfect' gepercipieerd kennisniveau vrijwel iedereen (96%) ook van mening is dat er in het bedrijf voldoende aandacht is voor veilig en gezond werken.

Nogmaals willen we benadrukken dat het gaat om *gepercipieerde kennis* en dat het dus niet noodzakelijke om *feitelijke* kennisniveaus gaat. Het is goed mogelijk dat met name de preventiemedewerkers die zelf werkgever zijn sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven, waardoor er sprake is van overschatting van kennisniveaus.

2.3 Informatiebehoefte

Deze paragraaf beschrijft de informatiebehoefte ten aanzien van een aantal arbeidsrisico's en arbothema's en geeft inzicht in de frequentie van de vraagbehoefte.

2.3.1 Informatiebehoefte over arbeidsrisico's en arbo-activiteiten

Behoeftte aan informatie over arbeidsrisico's

De respondenten is gevraagd om met een cijfer aan te geven hoe groot hun behoefte is aan informatie over een aantal arbeidsrisico's (tabel 2.13) en over een aantal arbo-activiteiten (tabel 2.14). Bij beide tabellen geldt dat is gevraagd om dit aan te duiden met een cijfer van 1 tot en met 5, waarbij 1 staat voor 'zeer klein' en 5 staat voor 'zeer groot'.

Wanneer men bedenkt dat 3 een gemiddelde score is, waarbij de behoefte aan informatie niet klein en niet groot is, is het eerste dat opvalt (tabel 2.13) dat er op geen enkel aspect een grote behoefte aan informatie bestaat: alle totaalscores liggen onder de 2. Ook illustratief is het feit dat bij elk risico het aandeel dat antwoordde dat de informatiebehoefte zeer groot is (score 5) steeds slechts 2 à 3% is. Het aandeel met score 4 (grote informatiebehoefte) varieert tussen 2 en 8%. Met uitzondering van het eerstgenoemde risico (fysieke/lichamelijke belasting) geldt voor alle arbeidsrisico's dat de groep waarbij de preventiemedewerker een werknemer is iets meer behoefte heeft aan informatie dan de andere twee groepen. Dit kan betekenen dat zij zich er meer van bewust zijn c.q. meer alert zijn op arbeidsrisico's. De informatiebehoefte is het kleinst bij werkgevers die zelf preventiemedewerker zijn.

Verder zien we (niet in een tabel) dat er een verband is met opleidingsniveau: op alle aspecten neemt de behoefte aan informatie toe naarmate het opleidingsniveau van de geënquêteerde hoger is.

Tabel 2.13 Hoe groot is de behoefte aan informatie over arbeidsrisico's? (schaal van 1 'zeer klein' tot en met 5 'zeer groot')

Behoefte aan informatie over:	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
fysieke/lichamelijke belasting	1,85	1,70	1,89	1,82
mentale/psychische belasting	1,70	1,61	2,24	1,80
werken met chemische/biologische stoffen	1,37	1,34	1,78	1,45
agressie en geweld op het werk	1,48	1,35	1,59	1,47
onveiligheid op het werk	1,73	1,44	2,02	1,72
fysische risico's (zoals geluid en trillingen)	1,57	1,48	2,02	1,65

Behoefte aan informatie over arbo-activiteiten

Ook wat betreft een aantal arbo-activiteiten blijkt er op geen enkel aspect een grote behoefte aan informatie te bestaan: in tabel 2.14 liggen alle totaalscores onder de 2. Opnieuw zien we dat indien de preventiemedewerker een werknemer is, de informatiebehoefte in verhouding het grootst is en dat de informatiebe-

hoeft het kleinst is bij werkgevers die zelf preventiemedewerker zijn. Verder blijkt ook hier (niet in een tabel opgenomen) dat op alle aspecten de behoefte aan informatie toeneemt naarmate het opleidingsniveau van de geënquêteerde hoger is.

Tabel 2.14 Hoe groot is de behoefte aan informatie over arbo-activiteiten? (schaal van 1 'zeer klein' tot en met 5 'zeer groot')

Behoeftte aan informatie over:	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
periodiek gezondheidkundig onderzoek (pago/pmo)	1,63	1,48	2,04	1,68
risico inventarisatie en evaluatie (RI&E)	1,92	1,47	2,48	1,93
werkplekonderzoek	1,76	1,39	2,15	1,75
persoonlijke beschermingsmiddelen	1,76	1,38	1,84	1,68
gezondheidsmanagement	1,84	1,45	2,32	1,85

De bevinding bij tabellen 2.13 en 2.14 dat de informatiebehoefte het kleinst is bij werkgevers die zelf preventiemedewerker zijn roept de vraag op of het dan ook zo is – aangezien juist zij een zeer hoog gepercipieerd kennisniveau hebben – dat degenen die zeggen veel kennis te hebben minder behoefte hebben aan informatie. Dit blijkt op slechts enkele aspecten het geval te zijn, namelijk als het gaat om agressie en geweld op het werk, de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)³⁰ en werkplekonderzoek. Op andere aspecten blijken degenen die van mening zijn veel kennis te hebben juist een relatief hoge informatiebehoefte te hebben: wat betreft fysieke/lichamelijke belasting, werken met chemische/biologische stoffen en periodiek gezondheidkundig onderzoek (pago/pmo).

2.3.2 Frequentie van informatiebehoefte

Tweederde deel van alle geënquêteerden geeft aan in het voorgaande jaar *nooit* behoefte te hebben gehad aan specifieke informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken. Hierin wijkt de groep waarbij de preventiemedewerker een werknemer is sterk af van de andere twee groepen (zie tabel 2.15): in

³⁰ De risico-inventarisatie en evaluatie is een verplicht onderzoek naar en schriftelijke vastlegging van veiligheids- en gezondheidsrisico's van werknemers in een bedrijf.

deze groep had 40% *nooit* behoefte aan dergelijke informatie. We zien dan ook dat een relatief groot deel binnen deze categorie in het voorgaande jaar 2 tot 5 keer behoefte aan informatie heeft gehad.

Tabel 2.15 Hoe vaak had men in de afgelopen 12 maanden behoefte aan specifieke informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken?

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Nooit	74,4%	71,2%	40,4%	66,1%
1 keer	13,5%	20,4%	13,0%	15,1%
2-5 keer	11,8%	8,5%	42,6%	17,7%
6-10 keer	0,2%	0%	2,2%	0,6%
Meer dan 10 keer	0,2%	0%	1,8%	0,5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Gebrek aan informatiebehoefte terecht?

Bij het trekken van de conclusies dat er op geen enkel arbo-aspect een grote behoefte aan informatie bestaat en dat tweederde deel van alle geënquêteerden in het voorgaande jaar *nooit* behoefte heeft gehad aan specifieke informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken, kan men zich afvragen of dit wel terecht is. Ofwel: hangen deze resultaten wellicht samen met het feit dat het bewustzijnsniveau aangaande arbo-zaken soms laag is? We zagen immers eerder (tabel 2.7) dat ruim een kwart van de geënquêteerden meent dat er in het bedrijf geen arbeidsrisico's bestaan. Wanneer we deze bevindingen combineren, en de in de tabellen 2.13, 2.14 en 2.15 gepresenteerde cijfers nogmaals uitrekenen, maar nu uitsluitend voor de groep die *wel* arbeidsrisico's waarneemt in het bedrijf (en zich dus daarvan bewust is), blijkt het merendeel van de scores in de tabellen 2.13 en 2.14 iets hoger uit te vallen (0,1 à 0,2 punten). Ook blijkt het aandeel dat in het voorgaande jaar *nooit* behoefte had aan informatie te krimpen van 66% naar 57%. Dit wijst nog steeds niet op een sterke informatiebehoefte, maar dit ondersteunt wel het vermoeden dat het gebrek aan informatiebehoefte deels veroorzaakt wordt door een lage mate waarin men zich in bedrijven bewust is van arbeidsrisico's.

Wanneer zoekt men naar informatie?

Aan alle personen die aangaven dat zij in de voorgaande 12 maanden minimaal één keer behoefte hadden aan specifieke informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken (34%, zie tabel 2.15) is gevraagd *wanneer* men naar dit soort informatie zoekt: gebeurt dat min of meer gestructureerd, en/of is dat alleen als zich bepaalde specifieke situaties voordoen (zoals bedrijfsongevallen of gezondheidsklachten)? Bijna de helft (48%) zoekt min of meer gestructureerd naar informatie. Tabel 2.16 laat duidelijk zien dat de groep waarin de preventiemedewerker een werknemer is veel vaker gestructureerd zoekt dan de andere groepen. Daarmee hangt samen dat het aandeel dat (ook) in specifieke situaties naar informatie zoekt in de werknemer-preventiemedewerker groep relatief laag is (60%, versus 73% in de andere groepen). Overigens gaven de geënquêteerden in deze groep ook wat vaker aan *beide* zoekstrategieën te gebruiken (23%, versus 13% in de eerste en tweede groep).

De groep bedrijven zonder preventiemedewerker en de groep waarbij de werkgever zelf de preventiemedewerker is blijken veel vaker dan de groep waarbij de preventiemedewerker een werknemer is *uitsluitend* in specifieke situaties naar informatie te zoeken (60% versus 36%).

Tabel 2.16 Wanneer zoekt men naar informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken? (meerdere antwoorden mogelijk)

Zoeken naar info...	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 626)
	geen PM (n = 147)	PM = WG (n = 61)	PM = WN (n = 418)	
in specifieke situaties	72,6%	73,1%	59,6%	67,7%
min of meer gestructureerd	38,3%	39,8%	63,5%	48,3%
weet niet	2,5%	0%	0%	1,0%

De groep zonder behoefte aan arbo-informatie

In het merendeel van de geënquêteerde bedrijven is in het voorgaande jaar *nooit* behoefte geweest aan informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken. We constateerden al eerder dat dit wellicht samenhangt met de mate waarin men zich in bedrijven bewust is van arbeidsrisico's. Maar het roept ook de vraag op of de groep zonder informatiebehoefte wellicht op bepaalde (achtergrond-) kenmerken afwijkt van bedrijven die wel (eens) behoefte hadden aan dat soort informatie.

Deze vraag is beantwoord middels een multivariate analyse³¹. Daaruit blijkt dat de behoefte aan arbo-informatie relatief klein is:

- wanneer er naar de mening van de respondent doorgaans voldoende aandacht is in het bedrijf voor 'veilig en gezond werken',
- wanneer de functie van de geïnterviewde directeur is en
- wanneer 'onveiligheid op het werk' of fysieke/lichamelijke arbeidsbelasting is genoemd als arbeidsrisico dat in het bedrijf voorkomt.

De behoefte aan arbo-informatie is naar verhouding groot:

- bij bedrijven in de sectoren zorg en welzijn, vervoer en communicatie, onderwijs, industrie, bouw, landbouw, zakelijke dienstverlening en horeca,
- wanneer de respondent in het voorgaande jaar zelf heeft gewerkt aan oplossingen en maatregelen om risico's te beheersen,
- wanneer werken met chemische/biologische stoffen als arbeidsrisico is genoemd, of wanneer fysieke risico's in het bedrijf voorkomen,
- wanneer externe deskundigheid ingehuurd wordt voor het beheersen van arbeidsrisico's in het bedrijf,
- wanneer de respondent van mening is dat hij of zij kan inschatten wat het effect van de risico's in het bedrijf is op de gezondheid van de medewerkers,
- wanneer de werkgever zelf de functie van preventiemedewerker vervult.

N.B. Hoewel de algemene trend is dat de behoefte aan arbo-informatie toeneemt naarmate het bedrijf groter is, blijkt uit de multivariate analyse dat bedrijfsgrootte op zich geen bepalende factor is voor de informatiebehoefte.

2.4 Informatiegebruik

Deze paragraaf beschrijft soort en aard van de gezochte informatie, de gebruikte informatiebronnen (inclusief branchespecifieke informatie/- instrumenten en informatie van commerciële aanbieders en arboprofessionals) en voorkeuren omtrent toekomstige informatievoorziening.

2.4.1 Soort en aard van gezochte informatie

Soort gezochte informatie

Aan alle personen die aangaven dat zij in de voorgaande 12 maanden minimaal één keer behoefte hadden aan specifieke informatie over arbeidsomstandigheden

³¹ In deze logistische regressieanalyse zijn alle (achtergrond)kenmerken die voor de totale onderzoeksgroep beschikbaar zijn in onderlinge samenhang meegenomen en is bekeken welke kenmerken de behoefte aan arbo-informatie beïnvloeden.

en gezond en veilig werken (34%, zie tabel 2.15) is gevraagd naar welke (soort) informatie men dan daadwerkelijk op zoek is geweest. Tabel 2.17 toont alle onderwerpen waarnaar tijdens de telefonische enquête gevraagd is, gerangschikt naar afnemende mate waarin zij genoemd zijn.

Het vaakst is gezocht naar informatie over inrichting van werkplekken en de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E): beiden rond de 50%. Met name wat de RI&E betreft zien we verschillen tussen de drie onderzoeksgroepen. Het zijn vooral werknemer-preventiemedewerkers die hiernaar gezocht hebben (63%). Werkgever-preventiemedewerkers zochten hier in veel mindere mate naar (32%), en ook minder vaak dan bedrijven waarin geen preventiemedewerker is aange-steld. Iets meer dan één op de tien geënquêteerden gaf aan niet naar arbo-informatie gezocht te hebben (dus ondanks dat men eerder aangaf daaraan wel behoefte te hebben gehad in het voorgaande jaar). Dit betreft vooral bedrijven zonder preventiemedewerker (19%).

Tabel 2.17 Naar welke (soort) informatie is men de voorgaande 12 maanden op zoek geweest? (meerdere antwoorden mogelijk)

Zoeken naar info over...	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 626)
	geen PM (n = 147)	PM = WG (n = 61)	PM = WN (n = 418)	
inrichting van werkplekken	49,5%	58,4%	53,5%	53,0%
de RI&E, Plan van aanpak	43,8%	32,0%	62,9%	48,6%
preventie van bedrijfsongevallen of gezondheidsklachten van werknemers	40,7%	41,2%	44,7%	42,4%
de Arbowet, rechten en plichten, sancties, normen en handhaving	32,2%	49,7%	44,9%	40,9%
maatregelen en oplossingen voor acute problemen, zoals een bijna bedrijfsongeval of gezondheidsklachten van werknemers	21,1%	48,4%	40,2%	34,4%
het beoordelen van adviezen die zijn gegeven door arbo-dienst/arboprofessionals	19,0%	24,3%	40,7%	28,5%
de arbocatalogus	9,9%	24,1%	37,2%	23,5%
periodiek medisch onderzoek	16,9%	8,6%	31,4%	20,7%
concrete hulp bij het uitvoeren van metingen, zoals meten van werkdruk, geluid, blootstelling aan gevaarlijke stoffen, etc.	18,0%	8,8%	26,8%	19,3%
nee, nergens naar gezocht	19,1%	9,1%	4,9%	11,5%
anders	0,1%	0%	8,1%	3,1%
wil niet zeggen	0,2%	0%	0%	0,1%

Aard van de gezochte informatie

Aan alle personen die aangaven dat zij in de voorgaande 12 maanden minimaal één keer behoefte hadden aan specifieke informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken en die ook daadwerkelijk op zoek zijn geweest naar dit soort informatie (circa 30% van de totale groep), is vervolgens gevraagd wat de *aard* van de informatie was waarnaar zij zochten. Ofwel: ging het hen om voorlichting, advies, training/cursus, statistieken, dienstverleners en/of nog iets anders? Tabel 2.18 toont dat men meestal op zoek was naar een advies of voorlichting (beide ruim 60%). Daarbij werd 'advies' (niet nader gespecificeerd) vaker genoemd door bedrijven zonder preventiemedewerker en door bedrijven met een werknemer-preventiemedewerker (respectievelijk 69% en 66%). Naar 'voorlichting' waren bedrijven zonder preventiemedewerker minder vaak dan gemiddeld op zoek (46%).

Tabel 2.18 Wat is de aard van de informatie waarnaar men de afgelopen 12 maanden op zoek is geweest? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 601)
	geen PM (n = 136)	PM = WG (n = 56)	PM = WN (n = 409)	
Advies	68,9%	47,9%	65,8%	63,0%
Voorlichting	45,9%	74,6%	67,7%	61,1%
Training/cursus	36,2%	11,7%	41,2%	32,8%
Dienstverleners	9,9%	32,8%	20,7%	19,3%
Statistieken	7,9%	2,1%	5,4%	5,6%
Weet niet	10,1%	0%	0,5%	4,0%
Anders	0,1%	0%	7,9%	3,3%

2.4.2 Gebruikte informatiebronnen

Indien men daadwerkelijk op zoek is geweest naar informatie (circa 30% van de totale groep), is de geënquêteerden gevraagd om aan te geven bij welke aanbieders van arbo-informatie men dan zoekt. Hierbij werden vooraf geen antwoordmogelijkheden geven; het gaat dus om spontaan genoemde bronnen.

Twee informatiebronnen werden duidelijk het vaakst genoemd: de arbodienst of bedrijfsarts (41 %) en de brancheorganisatie (39%). Op enige afstand gevolgd door de overheid³² (19%).

Voor bedrijven zonder preventiemedewerker is de arbodienst/bedrijfsarts de voornaamste bron van informatie (55%). Wanneer de werkgever zelf de preventiemedewerker is, wordt arbo-informatie meestal gezocht bij de brancheorganisatie (47%).

³² Hierbij doelt men met name op de Arbeidsinspectie en de website Arboportaal.

Tabel 2.19 Bij welke bronnen zoekt u informatie? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 601)
	geen PM (n = 136)	PM = WG (n = 56)	PM = WN (n = 409)	
Arbodienst of bedrijfsarts	54,6%	26,6%	36,5%	41,1%
Brancheorganisatie	39,3%	47,4%	33,9%	38,9%
Overheid	4,4%	24,6%	30,4%	19,4%
Netwerk intern ³³	10,3%	6,4%	9,6%	9,1%
Via een zoekmachine op internet kijken waar je uitkomt ³⁴	6,4%	2,8%	13,1%	8,3%
Vakbladen, literatuur, uitgevers	10,6%	0,4%	7,2%	7,0%
Leveranciers	0,7%	14,0%	6,0%	5,8%
Arbocatalogus	0,3%	0,7%	13,4%	5,7%
Weet niet	9,2%	5,7%	2,5%	5,7%
Werkgeversorganisaties, vakbonden	6,9%	0,5%	5,2%	4,8%
Commercieel (opleidings-/advies-)bureau	3,2%	7,6%	4,5%	4,7%
Kennisinstituten	4,4%	1,2%	3,4%	3,3%
Sociale media	0,6%	0%	1,7%	0,9%
Verzekeringsmaatschappij	0,3%	0,3%	,7%	0,5%
Nieuwsbrieven	0,2%	0,8%	0,4%	0,4%
Anders	0%	0,3%	0,9%	0,4%
Accountant/boekhouder	0%	0,1%	0,6%	0,3%

³³ Hierbij moet men denken aan een collega in het eigen bedrijf of informatie die beschikbaar is via bijvoorbeeld het hoofdkantoor of intranet. De informatie/kennis "is in huis" wordt gezegd.

³⁴ De enquêteurs zijn geïnstrueerd om bij het antwoord 'internet' goed door te vragen naar de organisatie waarbij men dan zou willen zoeken. In totaal 8% van de ondervraagden kon dit niet aangeven.

Branchespecifieke informatie

Indien het bedrijf is aangesloten bij een brancheorganisatie (66%) is gevraagd of deze brancheorganisatie ook ondersteuning biedt bij preventietaken. Circa tweederde deel antwoordde bevestigend. Daarbij moeten we opmerken dat een relatief groot deel van de geënquêteerden deze vraag niet kon beantwoorden. Indien we deze 'weet niet-groep' buiten beschouwing laten, is het aandeel waarbij de brancheorganisatie ondersteuning biedt 82% (niet in tabel)³⁵.

Tabel 2.20 Biedt de brancheorganisatie ondersteuning bij preventietaken?

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 675)
	geen PM (n = 203)	PM = WG (n = 110)	PM = WN (n = 362)	
Ja	57,9%	85,2%	66,9%	67,9%
Nee	17,0%	2,6%	25,7%	14,7%
Weet niet	25,1%	12,2%	7,4%	17,4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

De geënquêteerden die van hun brancheorganisatie ondersteuning kunnen krijgen bij preventietaken is gevraagd of zij hierbij voorbeelden kunnen geven van bruikbare informatie. Er werden vooraf geen antwoordmogelijkheden geven; het gaat dus om spontaan genoemde thema's (zie tabel 2.21). Een groot deel (40%) kon echter geen voorbeelden noemen. Degenen die dat wel konden, noemden meestal de algemene thema's 'advies' (20%) en 'voorlichting' (19%). Beide werden door bedrijven met preventiemedewerker vaker genoemd dan door bedrijven zonder preventiemedewerker. Verder valt op dat bedrijven zonder preventiemedewerker relatief vaak '(preventie van) arbeidsrisico's' als voorbeeld gaven (23%).

³⁵ Er lijkt een driedeling te bestaan binnen de groep bedrijven die lid zijn van een brancheorganisatie: ongeveer een derde deel is aangesloten zonder dat zij (naar hun mening) ondersteuning krijgen bij preventie taken, eveneens een derde deel zegt wel ondersteuning te krijgen, maar heeft geen idee wat dat inhoudt en nog eens een derde deel heeft wel ideeën bij de ondersteuning die de brancheorganisatie kan bieden.

Tabel 2.21 Door respondenten genoemde voorbeelden van bruikbare informatie van brancheorganisatie (meerdere antwoorden mogelijk)

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 423)
	geen PM (n = 107)	PM = WG (n = 84)	PM = WN (n = 232)	
Weet niet	46,5%	34,5%	39,9%	40,3%
Advies	14,6%	24,1%	23,5%	20,3%
Voorlichting	11,2%	23,4%	24,1%	18,9%
Arbeidrisico's en de preventie daarvan	22,9%	8,5%	6,9%	13,6%
De RI&E voor de sector	4,3%	9,9%	11,7%	8,2%
Training/cursus	3,2%	9,5%	5,3%	6,1%
Concrete hulp bij het uitvoeren van metingen (zoals meten van werkdruk, geluid, blootstelling aan gevaarlijke stoffen, etc.)	1,6%	9,2%	5,4%	5,4%
De Arbo-wet, sancties, rechten en plichten	5,5%	2,9%	6,3%	4,7%
Maatregelen en oplossingen voor arboproblemen	0,7%	3,8%	8,1%	3,6%
De arbocatalogus van de sector	0,5%	6,2%	3,1%	3,3%
Anders	0,4%	2,5%	1,2%	1,4%
Normen en handhavingsbeleid	2,0%	0,6%	1,2%	1,3%
Statistieken	0%	0%	0,8%	0,2%
Wil niet zeggen	0,4%	0%	0,4%	0,2%
Periodiek medisch onderzoek, risico inventarisatie en -evaluatie, plan van aanpak	0,1%	0,1%	0%	0,1%
Dienstverleners (arbodiensten, etc.)	0%	0%	0,4%	0,1%

Branchespecifieke instrumenten

Uitsluitend bij bedrijven met een preventiemedewerker is geïnformeerd naar enkele branchespecifieke instrumenten, namelijk de RI&E (risico inventarisatie en evaluatie) en de arbocatalogus.

Met de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) kan een bedrijf gestructureerd de risico's aanpakken om zo de kans op arbeidsgelateerde gezondheidsklachten en ongevallen tot een minimum te beperken. De RI&E is al sinds 1 januari 1994 verplicht voor alle werkgevers (uitgezonderd ZZP'ers). Bijna de helft van alle respondenten (48%) zegt dat er een branchespecifieke RI&E is. Het aandeel dat dit niet weet of dat onbekend is met het begrip RI&E is echter groot, namelijk 28%. Met name werkgever-preventiemedewerkers kennen het begrip RI&E niet.

Tabel 2.22 Is er een branchespecifiek RI&E-instrument?

	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 696)
	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Ja	48,8%	47,5%	48,2%
Nee	15,4%	34,1%	24,0%
Onbekend met begrip RI&E	23,5%	7,2%	15,9%
Weet niet	12,3%	11,2%	11,8%
Totaal	100%	100%	100%

Ook over het bestaan van een arbocatalogus³⁶ is een deel van de geënquêteerden onzeker, of men is onbekend met het begrip (in totaal 35%). Daarnaast kon 36% met zekerheid zeggen dat er voor de betreffende branche een arbocatalogus bestaat. Zie ook tabel 2.23.

³⁶ Volgens de algemene omschrijving is de arbocatalogus een document waarin vertegenwoordigende organisaties van werknemers en werkgevers op sectorniveau vastleggen welke maatregelen getroffen worden om te voldoen aan de doelvoorschriften in de Arbo-wet.

Tabel 2.23 Is er voor de branche een arbocatalogus?

	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 696)
	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Ja	42,3%	28,7%	36,0%
Nee	24,6%	34,1%	29,0%
Onbekend met begrip arbocatalogus	14,2%	10,3%	12,4%
Weet niet	18,8%	26,9%	22,6%
Totaal	100%	100%	100%

Indien er voor de branche een arbocatalogus is, maakt ruim de helft (54%) daar wel eens gebruik van. Werknemer-preventiemedewerkers doen dit aanmerkelijk vaker dan werkgever-preventiemedewerkers (73% versus 42%).

Tabel 2.24 Gebruik van de arbocatalogus

	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 340)
	PM = WG (n = 58)	PM = WN (n = 282)	
Gebruikt de arbocatalogus	42,3%	73,4%	53,7%

Enkele cijfers uit bovenstaande tabellen illustreren dat het hoge vermeende kennisniveau van werkgever-preventiemedewerkers (zoals geconstateerd in paragraaf 2.2.2) wellicht niet terecht is. Nu blijkt immers dat zij relatief vaak onbekend zijn met de begrippen 'RI&E' en 'arbocatalogus'. Bovendien maken degenen die de arbocatalogus wel kennen en waarbij die ook beschikbaar is voor de branche er vaak geen gebruik van.

Commerciële aanbieders en arboprofessionals

Vier van de tien geënquêteerden maken voor hun werk als preventiemedewerker ook wel eens gebruik van informatie van commerciële aanbieders van arbo-informatie³⁷ (bijvoorbeeld uitgeverijen, adviesbureaus), werknemer-preventiemedewerkers wat vaker dan werkgever-preventiemedewerkers (45% versus 35%).

³⁷ In de enquête zijn hierbij als voorbeelden gegeven informatie over persoonlijke beschermingsmiddelen, machineveiligheid of ergonomisch werkmeubilair.

Tabel 2.25 Gebruik van informatie van commerciële aanbieders en arboprofessionals

	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 696)
	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Gebruikt informatie van commerciële aanbieders	35,0%	44,8%	39,5%
Gebruikt informatie van arboprofessionals	31,9%	60,8%	45,2%

Iets minder dan de helft (45%) maakt wel eens gebruik van de diensten van arboprofessionals (zoals een zelfstandig bedrijfsarts, veiligheidsdeskundige, arbeidshygiënist, arbeid- en organisatiedeskundige). Ook hier is het aandeel werknemer-preventiemedewerkers dat dit wel eens doet groter dan het aandeel werkgever-preventiemedewerkers (61% versus 32%).

2.5 Meningen over gebruikte informatie

In deze paragraaf komt de (gepercipieerde) kwaliteit van de huidige arbo-informatie aan de orde: de vindbaarheid van en tevredenheid over de informatie, de praktische toepasbaarheid van branchespecifieke informatie en van informatie van commerciële aanbieders en arboprofessionals.

2.5.1 Vindbaarheid van en tevredenheid over arbo-informatie

Vindbaarheid van arbo-informatie

De geënquêteerden die in de voorgaande 12 maanden daadwerkelijk gezocht hebben naar informatie (30% van de totale groep) is gevraagd om op een schaal van 1 tot en met 5 aan te geven hoe moeilijk of makkelijk men het doorgaans vindt om zelf snel specifieke informatie op arboterrein te vinden. Daarbij stond score 1 voor 'zeer makkelijk' en score 5 voor 'zeer moeilijk' (en de gemiddelde score 3 voor 'niet makkelijk/niet moeilijk'). Uit de bevinding dat de gemiddelde score 2,2 (zie tabel 2.26) is leiden we af dat men arbo-informatie doorgaans redelijk gemakkelijk kan vinden. Hierbij bestaan geen statistisch significante verschillen tussen de onderzoeksgroepen.

Tabel 2.26 Hoe moeilijk of makkelijk vindt men het doorgaans om zelf snel specifieke informatie op arboterrein te vinden? (schaal van 1 'zeer makkelijk' tot en met 5 'zeer moeilijk')

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 601)
	geen PM (n = 136)	PM = WG (n = 56)	PM = WN (n = 409)	
Gemak waarmee info te vinden is	2,18	2,38	2,15	2,21

Tevredenheid over arbo-informatie

Om een completer beeld te krijgen van hoe de kwaliteit van de huidige informatie(bronnen) wordt beoordeeld, is aan alle geënquêteerden die in de voorgaande 12 maanden daadwerkelijk gezocht hebben naar informatie gevraagd om op een schaal van 1 tot en met 5 aan te geven hoe tevreden men is over aspecten als vindbaarheid, duidelijkheid, kosten en toepasbaarheid van informatie. Hierbij betekent de score 1 'zeer tevreden' en score 5 'zeer ontevreden'.

Op elk aspect liggen de gemiddelde scores van de totale groep onder de 3, wat er op duidt dat men over het algemeen neigt naar tevredenheid. Dit beeld moet echter wat genuanceerd worden: in de groep zonder preventiemedewerker ligt de gemiddelde score meestal heel dicht bij 3, wat betekent dat men in deze groep over het algemeen niet ontevreden is, maar ook niet tevreden. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de respondenten in deze groep mogelijk minder ervaring hebben in het zoeken naar arbo-informatie. Men zou verwachten dat in de groep zonder preventiemedewerker dan ook het aandeel dat 'weet niet' antwoordde groter zou zijn dan in de andere groepen. Dat blijkt echter niet het geval. Zowel in de groep zonder preventiemedewerker als in de groep met een werknemer-preventiemedewerker ligt het aandeel dat 'weet niet' antwoordde steeds rond de 5%. (De werkgever-preventiemedewerkers gaven overigens vrijwel nooit 'weet niet' als antwoord).

Tabel 2.27 Hoe tevreden is men over informatie op arboterrein? (schaal van 1 'zeer tevreden' tot en met 5 'zeer ontevreden')

Tevredenheid over:	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 601)
	geen PM (n = 136)	PM = WG (n = 56)	PM = WN (n = 409)	
vindbaarheid van informatie op arboterrein	2,46	1,96	2,26	2,27
duidelijkheid van informatie op arboterrein	2,89	2,07	2,51	2,55
kosten van informatie op arboterrein	3,02	2,08	2,42	2,55
toegespitst zijn van informatie op arboterrein voor uw branche/sector	2,98	2,04	2,41	2,54
praktische toepasbaarheid van informatie	3,06	2,45	2,42	2,67

2.5.2 Praktische toepasbaarheid

Praktische toepasbaarheid van branchespecifieke informatie

We zagen eerder dat ruim tweederde deel van de deelnemende bedrijven die – volgens de respondent – zijn aangesloten bij een brancheorganisatie, van deze brancheorganisatie ondersteuning kan krijgen bij preventietaken. De betreffende respondenten is gevraagd of deze ondersteuning in het algemeen aansluit op de situatie in het bedrijf. Volgens 84% is dat het geval (tabel 2.28). Respondenten in de groep bedrijven zonder preventiemedewerker lijken deze mening minder vaak te zijn toegedaan dan respondenten in de andere groepen, maar dat komt door het relatief grote percentage in deze groep dat 'weet niet' antwoordde. Laten we de categorie 'weet niet' buiten beschouwing, dan zijn de werknemer-preventiemedewerkers het meest kritisch (zie het relatief hoger percentage (13%) dat 'nee' antwoordde).

Tabel 2.28 Sluit ondersteuning van de brancheorganisatie in het algemeen aan op de situatie in het bedrijf?

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 454)
	geen PM (n = 122)	PM = WG (n = 88)	PM = WN (n = 244)	
Ja	75,4%	93,4%	85,0%	84,1%
Nee	7,0%	2,4%	13,0%	6,6%
Weet niet	17,6%	4,2%	2,0%	9,3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Toepasbaarheid van RI&E

Geënquêteerden uit een bedrijf met een preventiemedewerker die hebben aangegeven dat er een branchespecifieke RI&E is (48%, zie tabel 2.22), is gevraagd naar het gebruik en de praktische toepasbaarheid van dit instrument in het bedrijf. Ruim een kwart (26%) gaf aan dat de RI&E nog niet gebruikt is. Dit zijn met name bedrijven met een werkgever-preventiemedewerker (zie tabel 2.29). Wanneer de RI&E wel is gebruikt, was die meestal goed toepasbaar, met name volgens het oordeel van werknemer-preventiemedewerkers.

Tabel 2.29 In hoeverre is het branchespecifieke RIE-instrument gebruikt en praktisch toepasbaar in het bedrijf?

	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 379)
	PM = WG (n = 81)	PM = WN (n = 298)	
(Nog) niet gebruikt	35,7%	15,1%	26,3%
Wel gebruikt, goed toepasbaar	46,8%	69,8%	57,3%
Wel gebruikt, redelijk toepasbaar	15,9%	11,3%	13,8%
Wel gebruikt, niet/nauwelijks toepasbaar	1,6%	2,8%	2,2%
Weet niet	0%	0,9%	0,4%
Totaal	100%	100%	100%

Toepasbaarheid van arbocatalogus

Indien er voor de branche een arbocatalogus is, maakt ruim de helft (54%) daar wel eens gebruik van (tabel 2.24). Deze gebruikersgroep is gevraagd in hoeverre de arbocatalogus praktisch toepasbaar is in het bedrijf. Ongeveer de helft beoordeelt de arbocatalogus als 'goed toepasbaar'. Daarnaast is een groot deel (43%) van mening dat de arbocatalogus 'redelijk toepasbaar' is.

Werknemer-preventiemedewerkers lijken iets minder tevreden te zijn dan werkgever-preventiemedewerkers: in deze laatste groep is niemand van oordeel dat de arbocatalogus niet of nauwelijks toepasbaar is, terwijl dat bij de werknemer-preventiemedewerkers toch 11% is.

Tabel 2.30 In hoeverre is de arbocatalogus praktisch toepasbaar in het bedrijf?

	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 236)
	PM = WG (n = 30)	PM = WN (n = 206)	
Goed toepasbaar	52,2%	48,9%	50,5%
Redelijk toepasbaar	47,8%	38,3%	43,0%
Niet/nauwelijks toepasbaar	0%	10,6%	5,4%
Weet niet	0%	2,1%	1,1%
Totaal	100%	100%	100%

Praktische toepasbaarheid van informatie van commerciële aanbieders en arbo-professionals

Vier van de tien geënquêteerden maken voor hun werk als preventiemedewerker ook wel eens gebruik van informatie van commerciële aanbieders (tabel 2.25). Deze groep is over het algemeen ook tevreden met de informatie die ze op deze manier krijgen; 85% geeft aan dat de informatie goed bruikbaar is in het bedrijf. Op dit punt zijn er geen verschillen tussen de onderzoeksgroepen.

Tabel 2.31 Is de informatie van commerciële aanbieders over het algemeen goed bruikbaar in het bedrijf?

	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 416)
	PM = WG (n = 68)	PM = WN (n = 348)	
Ja	82,4%	88,1%	85,4%
Nee	14,3%	7,9%	10,9%
Weet niet	3,3%	4,0%	3,6%
Totaal	100%	100%	100%

lets minder dan de helft (45%) maakt wel eens gebruik van de diensten van arboprofessionals (tabel 2.25). Werknemer-preventiemedewerkers hebben hier wat minder goede ervaringen mee dan werkgever-preventiemedewerkers (zie tabel 2.32), maar ook de door arboprofessionals gegeven adviezen sluiten bij een meerderheid van de geënquêteerden (68%) goed aan op de praktijk van het bedrijf.

Tabel 2.32 In hoeverre sluiten de adviezen van de arboprofessionals aan op de praktijk in het bedrijf?

Deze adviezen sluiten...	Onderzoeksgroep		Totaal (n = 489)
	PM = WG (n = 76)	PM = WN (n = 413)	
goed aan	73,8%	64,4%	68,0%
matig aan	26,2%	20,7%	22,8%
slecht aan	0%	5,9%	3,7%
weet niet	0%	8,9%	5,5%
Totaal	100%	100%	100%

2.6 Toekomstige voorkeuren

Met het oog op herbezinning omtrent de inrichting van een toekomstige arbo-kennis-infrastructuur, is het zinvol om te weten bij wie bedrijven in de toekomst bij voorkeur zouden willen aankloppen voor informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken.

Deze vraag is dan ook voorgelegd aan alle geënquêteerden. Tabel 2.33 toont alle aanbieders die door de respondenten genoemd zijn, gerangschikt naar afnemende mate waarin zij zijn genoemd. Er werden vooraf geen antwoordmogelijkheden gegeven: het gaat dus om spontaan genoemde aanbieders. Het beeld dat ontstaat lijkt op wat we zagen bij de vraag naar de huidige informatiebronnen die gebruikt worden (zie tabel 2.19): ook hier zijn de twee aanbieders of informatiebronnen die het vaakst genoemd worden de arbodienst (34%) en de brancheorganisatie (32%). Bij de laatste zien we verschil tussen de onderzoeksgroepen: door de groep waarin de werkgever zelf de preventiemedewerker is wordt de brancheorganisatie vaker genoemd als voorkeursaanbieder dan door de andere groepen (de helft versus circa een kwart). De overheid³⁸ wordt door één op de tien geënquêteerden genoemd als voorkeursinformatiebron. Verder kon 22% van de respondenten de vraag niet beantwoorden. Dit waren relatief vaak bedrijven zonder preventiemedewerker. Zie verder tabel 2.33.

³⁸ Hierbij doelt men met name op de Arbeidsinspectie en de website Arboportal.

Tabel 2.33 Bij wie zou men in de toekomst bij voorkeur informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken willen halen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
De arbodienst	34,8%	31,7%	35,4%	34,2%
De brancheorganisatie	24,3%	50,1%	27,2%	31,5%
Weet niet	27,4%	13,7%	16,7%	21,6%
De overheid	9,4%	7,5%	14,4%	10,0%
Andere commerciële dienstverlener	3,7%	4,5%	8,8%	5,0%
Internet ³⁹	5,2%	2,2%	6,0%	4,6%
Intern: iemand uit eigen organisatie	3,8%	2,4%	1,7%	3,0%
De arbocatalogus	0%	0,1%	5,2%	1,2%
Preventiemedewerkers uit ander bedrijven	0%	0%	5,0%	1,2%
Leverancier	0%	2,6%	0,1%	0,7%
Anders	0,1%	1,4%	0,2%	0,5%

Vorm van toekomstige informatie

De geënquêteerden hebben een duidelijke voorkeur voor de vorm waarin zij informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken willen hebben: de meerderheid wil graag (downloadbare) informatie via het internet krijgen. Het percentage loopt op van 76% bij bedrijven zonder preventiemedewerker tot 88% bij bedrijven met een werknemer-preventiemedewerker (tabel 2.34). Schriftelijke en persoonlijk overgebrachte informatie worden ook nog steeds door een niet onaanzienlijk deel op prijs gesteld (respectievelijk 39% en 23%).

³⁹ De enquêteurs zijn geïnstrueerd om bij het antwoord 'internet' goed door te vragen naar de organisatie waarbij men dan zou willen aankloppen. In totaal 5% van de ondervraagden kon dit niet aangeven. Dit antwoord zou dus ook gecategoriseerd kunnen worden als 'weet niet'.

Tabel 2.34 in welke vorm zou men informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken willen hebben? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Onderzoeksgroep			Totaal (n = 1.017)
	geen PM (n = 321)	PM = WG (n = 146)	PM = WN (n = 550)	
Via internet/via downloaden	76,3%	82,4%	87,5%	80,3%
Schriftelijk (tijdschriften, nieuwsbrieven, brochures, etc.)	38,9%	36,8%	41,2%	38,9%
Persoonlijk: face to face communicatie/presentaties	24,0%	15,9%	27,3%	22,7%
Telefonisch	4,4%	6,8%	3,3%	4,8%
Wil geen info	3,2%	0,9%	0,3%	2,0%
Via e-mail(nieuwsbrief)	1,2%	1,2%	1,4%	1,2%
Weet niet	1,6%	0%	0,2%	0,9%
Anders	1,4%	0%	0,3%	0,8%

3 ARBO-INFORMATIE: DE AANBODZIJDE

3.1 Inleiding

Deze onderzoeksfase betreft een inventarisatie op hoofdlijnen van het aanbod van arbo-informatie. In dit hoofdstuk beantwoorden we de vraag welke soort arbokennisproducten voor bedrijven beschikbaar zijn bij de belangrijkste arbokennisleveranciers. Ook gaan we in op de toekomstvisie van aanbieders, hun oordeel over de huidige arbokennis-infrastructuur en de (financiële) middelen waarover zij beschikken om de gewenste producten te (doen) vervaardigen.

Behalve van deskresearch wordt in deze fase gebruik gemaakt van telefonische en enkele face-to-face interviews, uitgevoerd met 21 aanbieders van arbokennis(producten). De aanbieders zijn in overleg met het ministerie van SZW geselecteerd en geïnterviewd. De interviews werden zoveel mogelijk gehouden met personen die op strategisch niveau verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling en inzet van informatieproducten. De respondenten hebben voorafgaande aan het gesprek een gesprekspuntenlijst toegestuurd gekregen. De interviews duurden 30 tot 60 minuten. De respondenten/aanbieders zijn afkomstig uit de volgende categorieën aanbieders⁴⁰:

1. Overheid (website Arboportaal en website Arbeidsinspectie).
2. Sectororganisaties met een arbocatalogus (zowel sectoren met een groot aanbod als met een bescheiden aanbod).
3. Commerciële dienstverleners (arbodiensten en uitgeverijen).
4. (landelijke) sociale partners.
5. Overige aanbieders (zoals beroepsverenigingen en wetenschappelijke organisatie).

Door het uitvoeren van interviews met 21 aanbieders van arbokennis(producten) dekken we zeker niet alle aanbieders. Dat zouden er vele tientallen meer zijn. Door een goede selectie te maken van aanbieders per categorie, maar zeker ook door de sterke consistentie van de antwoorden van de respondenten, menen we echter een goed kwalitatief beeld te hebben neergezet van de aanbodzijde van arbokennis. Met klem benadrukken we hier dat het gaat om opvattingen en beelden die bij aanbieders leven.

⁴⁰ In bijlage 1 is een lijst van respondenten opgenomen.

Inhoud interviews

De interviews concentreerden zich rond de volgende drie thema's:

- a. Meningen en ervaringen van de aanbieders wat betreft de huidige producten of diensten die worden aangeboden. Daarbij ging het om thema's als: inhoud van de informatie (arbeidsrisico's, Arbowet, etc.), soort product (toelichting wet, goede praktijken, tools), vorm (website, folder, helpdesk, training, etc.), beoogde doelgroep (werkgever, werknemer, etc.), financiering (gratis, tegen betaling, etc.) en productontwikkeling en -beheer (kennis op peil houden, nieuwe informatieproducten maken).
- b. Meningen en ervaringen ten aanzien van de doelgroepen waar men zich op richt. Gevraagd werd aan te geven wat men weet van de arbo-infobehoeften van de doelgroepen (bijv. reactief/preventief; functie-/sector-/risicogericht), hun zoekgedrag, inclusief door hen gehanteerde criteria (snelheid, kwaliteit, vorm, kostenafweging), satisfactie van cliënten, en waar mogelijk: inzicht in het vragenarchief (FAQ's) per doelgroep.
- c. Het laatste thema betrof 'evaluatie, wensen en toekomst'. Hierbij werd enerzijds aandacht besteed aan de beoordeling van de huidige arbokennisinfrastructuur in Nederland (prioriteiten, kwaliteit, financiering, innovatiegehalte, etc.), anderzijds aan de (eigen) meerjarenstrategie en plannen, alsmede de visie op toekomstige prioriteiten in informatiebehoeften. Ook werd de aanbieders gevraagd naar voorstellen voor verbeteringen (in aanbod, aanbieders, infrastructuur, benodigde randvoorwaarden).

3.2 De aanbodzijde van arbokennisproducten

Arbokennis-infrastructuur complex

Er bestaat in Nederland een breed scala van aanbieders van arbokennis (producten). Zo zijn er beroepsverenigingen, (semi-) wetenschappelijke instellingen, sociale partners, overheid, koepelorganisaties, sectorale organisaties, intermediairs en commerciële dienstverleners die allemaal hun arbokennisproducten voor specifieke doelgroepen of een breed publiek 'aan de man' willen brengen. Daarnaast zijn er nog diverse andere aanbieders zoals Kamers van Koophandel en NEN, waar men (meestal) elementaire informatie (over het wettelijk kader, werkgeversverplichtingen, Arbeidsinspectie) kan krijgen. Daarnaast wordt arbokennis geleverd door bijvoorbeeld leveranciers van nieuwe machines: een ondernemer die een nieuwe machine aanschaft, krijgt vaak ook voorlichting en training aangereikt om veilig en gezond met de nieuwe machine om te kunnen gaan⁴¹.

⁴¹ In bijlage 5 wordt een schematisch overzicht gegeven van beschikbare producten van de door ons geïnterviewde aanbieders.

Vaak wordt dezelfde informatie (in de meeste gevallen over uitleg van wet- en regelgeving, maar ook specifieke tools) meerdere malen aangeboden door verschillende aanbieders. In dat verband een citaat van een sectororganisatie:

“Er is zo veel te halen aan arbokennis en arboproducten: overal en nergens! Iedereen meent daar wat aan te moeten doen. Bedrijven, maar ook de sectoren zelf zien door de bomen het bos niet meer. Welke informatie geeft nou de stand der techniek aan en wat is de beste oplossing voor een bepaald knelpunt? Dat weet je dan niet”.

Ook de vorm van de informatie loopt zeer uiteen: schriftelijk en/of digitaal, voorlichtend of op training en instructie gericht, al dan niet inspelend (bijvoorbeeld via een helpdesk of sectorale specialisten) op specifieke vragen van de doelgroepen.

Productontwikkeling en productbeheer

Er is volgens de geïnterviewden enorm veel informatie verkrijgbaar.

De kunst is deze te ontsluiten en bruikbaar te maken voor afnemers. Volgens de geïnterviewden komt vooral veel kennis vrij bij TNO. Ook de Arbeidsinspectie en Arboportaal spelen volgens hen een belangrijke rol in de voorziening van informatie op basis waarvan het aanbod wordt geactualiseerd en/of ontwikkeld.

Deze worden vaak genoemd als kennisbron.

Veel aanbieders kijken goed naar wat andere aanbieders doen; er wordt doorgaans veel bij elkaar ‘geshopt’. Via congressen, netwerken en vakliteratuur, maar vooral via internet. Daarnaast bestaan er diverse samenwerkings-, overleg- en dwarsverbanden, netwerkbijeenkomsten, platforms en klankbordgroepen, in het netwerk van aanbieders, soms ook internationaal. Veel aanbod gaat van de ene naar de andere branche, zij het veelal met branchespecifieke aanpassingen, waarbij de aanbieder de rol van kennismakelaar heeft. Dat er veel bij elkaar ‘geshopt’ wordt, is overigens minder het geval bij particuliere (commerciële) aanbieders, zoals uitgeverijen en arbodiensten. Er moet (doorgaans) eerst worden betaald voor arbokennis. De laatstgenoemde aanbieders richten zich alleen op de eigen klanten.

Sectorale organisaties (A + O fondsen, Arbeid) werken in de ontwikkeling van aanbod soms ook samen met arbodiensten. In structurele en georganiseerde contacten met de doelgroep (veelal arbo-professionals zoals KAM-coördinatoren⁴² of veiligheidskundigen⁴³ van grotere bedrijven) wordt de benodigde informatie besproken, zodat de aanbieder weet wat gebruikers willen, wat niet werkt en wat ontwikkeld moet worden. Voorbeelden daarvan vinden we vooral terug in sectoren, zoals onder meer in de sectoren recreatie, papier en karton, gehandicaptenzorg, metaal en Nederlandse gemeenten, maar ook bij Achmea Vitale.

Er wordt relatief weinig uitbesteed aan externe partijen. Daar is geen geld voor, maar het is ook niet noodzakelijk, volgens de meeste respondenten. Aanbieders ontwikkelen zelf, daarbij goed kijkend naar andere aanbieders. Anders is dat bij sommige uitgeverijen zoals SDU. Deze besteden productontwikkeling veelal uit aan tientallen auteurs zoals onder meer NEN-deskundigen, TNO-arbospecialisten en deskundigen van het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten. Kluwer heeft daarentegen een eigen redactie, hoewel het schrijven van boeken ook wordt uitbesteed.

Tenslotte noemen een aantal aanbieders twee 'structurele' problemen:

- a. De beoordeling van de kwaliteit van de informatie: is die (nog) betrouwbaar, nog actueel en/of evidence based? Dit kan men gemakkelijker zelf oplossen als het gaat om wet- en regelgeving, dan als het gaat om technische informatie (ernst en omgang met bepaalde risico's);
- b. De organisatie en kosten van het beheer van het aanbod zijn relatief hoog om actueel te blijven. Dit speelt extra bij organisaties die een help desk hebben om vragen uit het veld gericht te kunnen beantwoorden.

Financiering

Met uitzondering van enkele organisaties die daarvoor (tijdelijk) subsidie ontvangen, is productontwikkeling voor rekening van de aanbieder. Bij niet-commerciële aanbieders zijn de producten en diensten (bijvoorbeeld een helpdesk) veelal gratis toegankelijk voor iedereen (brancheorganisaties, beroepsverenigingen, koepelorganisaties, werknemers en vakbonden).

⁴² De KAM-coördinator (Kwaliteit, Arbeidsomstandigheden en Milieu) is als staffunctionaris verantwoordelijk voor de kwaliteit, arbeidsomstandigheden en de zorg voor het milieu binnen een bedrijf (Wikipedia). In kleine bedrijven is de functie vaak een neventaak. Bij middelgrotere bedrijven is de functie vaak fulltime. Heel grote bedrijven wijden vaak een hele afdeling aan KAM.

⁴³ Integrale Veiligheid (IV) of Integrale Veiligheidskunde (IVK) is de naam van hbo-opleiding in Nederland waar studenten opgeleid worden tot veiligheidskundige. Dit houdt in dat zij kennis op doen op het brede gebied van veiligheid (Wikipedia).

De kosten worden gefinancierd uit ledencontributies en heffingsbijdragen, al dan niet geregeld via de cao, of via eenmalige overheidssubsidie. Dat laatste kan problemen geven bij de financiering van het beheer, zoals een werknemersvertegenwoordiger aangeeft:

“Voor eenmalige exposure van bijvoorbeeld voorlichtingsmateriaal wordt wel eens subsidie van SZW ter beschikking gesteld. Maar niet voor het beheer ervan en dus is het snel verouderd want we kunnen het niet bijhouden”.

Enkele aanbieders, zoals MKB-Nederland, Arbokennisnet en Coronel Instituut, maken melding van het wegvallen van subsidie door het ministerie van SZW, waardoor voortaan (wellicht) een bijdrage moet worden gevraagd van ondernemers of anderen die een cursus of training willen volgen of specifieke vragen hebben. Sommige aanbieders vragen altijd al een bijdrage voor bijvoorbeeld trainingen en cursussen. Voor deze aanbieders geldt dat het totale arbobudget kleiner wordt door het wegvallen van de subsidie. Maar de meeste aanbieders zijn niet subsidieafhankelijk, zodat het aanbod blijft bestaan, zij het met mogelijk een eigen bijdrage voor sommige producten dan wel met het schrappen van extra zaken zoals voorlichtingsbijeenkomsten. Aanbieders zoals ArboAntwoord (Coronel Instituut) en het Arbokennisnet (beroepsverenigingen) zijn naar eigen zeggen wel subsidieafhankelijk. De opzet van hun aanbod werd tijdelijk gefinancierd door het ministerie van SZW, waardoor men zich nu moet beraden over de bestoelting van voorzetting van het aanbod.

Anders is het bij commerciële dienstverleners. Uitgeverijen en (in mindere mate) arbodiensten maken ontwikkel- en beheerskosten die moeten worden terugverdiend door de afnemer te laten betalen. Winstgevend aanbod wordt voortgezet (en soms uitgebreid), verliesgevend aanbod wordt stopgezet. Zo heeft Kluwer door teruglopende belangstelling veel arbotrainingen over bepaalde risico's teruggebracht naar een enkele basistraining. Daarbij ervaren commerciële dienstverleners concurrentie met aanbieders die producten gratis aanbieden, zoals blijkt uit het volgende citaat van een uitgeverij:

“De winst staat wat onder druk. Bedrijven willen door de crisis minder geld uitgeven, maar belangrijker is dat sectoren en SZW steeds meer gratis aanbieden. Daar hebben we natuurlijk veel last van”.

3.3 Doelgroepen

Belangrijkste afnemers

Het meeste aanbod is gericht op werkgevers en binnen bedrijven op de arbo-professionals zoals arbocoördinatoren, veiligheidskundigen en KAM-coördinatoren. Daarnaast is er in mindere mate een specifiek aanbod voor preventiemedewerkers en nog minder voor OR-leden. Soms is er ook niet altijd een duidelijke doelgroep, zoals blijkt uit het volgende citaat van een brancheorganisatie:

“Sommige tools die we hebben, maar ook brochures en zo kunnen door iedereen worden gebruikt: niet alleen door de werkgevers, maar ook door preventiemedewerkers, of mensen van de Ondernemingsraad”.

Het ligt voor de hand dat de vakbeweging zich hoofdzakelijk richt op individuele werknemers en OR-leden. Maar werknemers en OR-leden kunnen ook terecht bij (paritaire) sectorale organisaties die door de sociale partners gezamenlijk zijn opgericht (bijvoorbeeld Arbouw, Arbo-VO), soms bij een wetenschappelijk instituut (bijvoorbeeld ArboAntwoord) en bij de overheid (Arboportaal en Arbeidsinspectie). Beroepsverenigingen richten zich vooral op de specifieke beroepsgroepen. Op de website van Arbokennisnet wordt informatie ontsloten voor alle arbodeskundigen en andere geïnteresseerden. De site is tot stand gekomen door samenwerking tussen de beroepsverenigingen van arbeids- en organisatiedeskundigen, bedrijfsartsen, arbeidshygiënisten en veiligheidskundigen.

Kennisbehoefte

Veel werkgevers en werknemers die zich melden bij een helpdesk, hebben (acute) vragen over de toepassing van wet- en regelgeving: “wat moet ik doen om aan de regelgeving te voldoen?”, of “doet mijn werkgever voldoende om aan wet- en regelgeving te voldoen?”, soms naar aanleiding van een bezoek van de Arbeidsinspectie. Diverse aanbieders hebben daartoe een infolijn, overzicht van FAQ's of een telefonische of elektronische helpdesk.

Per doelgroep zijn er volgens de geïnterviewde aanbieders verschillen in kennisbehoefte. Interne arbo-professionals willen vooral achtergrondinformatie en zijn met name geïnteresseerd in instrumenten, tools en hulpmiddelen; een en ander van een hoger kennis- en abstractieniveau. Zij willen een vertaalslag kunnen maken van wet- en regelgeving naar beleid voor de eigen organisatie. Werkgevers willen op grote lijnen kunnen sturen en willen weten wat de wettelijke verplichtingen zijn en hoe daaraan te voldoen. Daarbij zien de meeste respondenten een verschuiving van vragen over verzuim naar vragen over preventie van of

omgaan met specifieke arbeidsrisico's of problemen. Er wordt door een aantal respondenten onderscheid gemaakt in bedrijven/werkgevers die al ver zijn met hun arbobeleid en bedrijven die bezig zijn om een eerste stap te zetten. Voor deze laatste groep dient de informatie algemene informatie te bevatten, terwijl "gevoorderde" werkgevers vooral op zoek zijn naar checklists, handige lijstjes, etc. Preventiemedewerkers en werknemers willen volgens de geïnterviewden vooral praktisch toepasbare en laagdrempelige informatie: korte tekstjes in een heldere schrijfstijl of visuele voorlichting over omgaan met bepaalde risico's. Werknemers willen praktische informatie, individueel op de eigen werksituatie gericht. "Vaagheid is uit den boze", aldus een respondent. Het gaat om gebruiksgemak, aldus een scholingsfonds:

"Arbo is een toneelstuk met ieder een eigen rol. Daar moet je op in zien te spelen. Wat is die rolopvatting van diegene die je wil bereiken? Daarom moet je informatie leveren op maat. De behoefte is zeer wisselend, ongeacht doelgroep: van alles tot niks. De inhoud moet praktisch en eenvoudig toepasbaar zijn. Film-pjes werken goed, soms beter dan een tekst".

Aanbod voor MKB

Volgens de respondenten is het van belang om dezelfde informatie in verschillende vormen aan te bieden, afhankelijk van de doelgroep. Daarbij hebben kleine bedrijven een andere aanpak nodig dan middelgrote en grote bedrijven. Een citaat van een brancheorganisatie:

"Vooral het midden- en grootbedrijf maakt gebruik van onze diensten. Kleine bedrijven gaat het met name om ontzorgen. Je moet hen niet adviseren om een beleidsnotitie te schrijven of om een integrale visie te ontwikkelen. Dat moet je zelf als coachende sectororganisatie voor ze doen".

Verreweg de meeste aanbieders geven aan dat hun aanbod niet specifiek is afgestemd op het midden- en kleinbedrijf. Maar er zijn uitzonderingen. Zo legt bijvoorbeeld het HBA nadruk op wettoelichting en manieren om aan wettelijke verplichtingen te voldoen, op een wijze die kleine ondernemingen en zelfstandigen aanspreekt. De FME ontzorgt kleine bedrijven door bijvoorbeeld beleidsontwikkeling uit handen te nemen.

Latente en manifeste behoeften

Sommige respondenten wijzen op het verschil tussen latente en manifeste kennisbehoeften. Manifeste kennisbehoeften zijn vooral gericht op specifieke arbeidsrisico's van beroepen en de wijze waarop de werkgever aan wettelijke verplichtingen kan voldoen. Latente kennisbehoeften zijn meer gericht op preventie,

cultuur en bewustwording. De aanbieder moet hiertussen een balans zien te vinden. Aanbieders met leden en/of betalende klanten zijn eerder geneigd om het principe “u vraagt, wij draaien” te hanteren (manifeste kennisbehoefte). Andere aanbieders richten zich sterker op latente kennisbehoeften, maar het bereik is hierdoor kleiner. Een respondent van een sectororganisatie verwoordt dit als volgt:

“Wij moeten een balans zien te vinden tussen deze latente en manifeste kennisbehoeften. Als we ons teveel richten op latente behoeften, dus eigenlijk op bewustwording, dat haken de bedrijven af. Dat is een eeuwig dilemma”.

Zoekgedrag

Het zoekgedrag van afnemers van arbokennis(producten) wordt in eerste instantie bepaald door de beschikbaarheid van informatie. Men wil iets weten en wil direct antwoord. Daarom wordt vrijwel altijd eerst gezocht op internet, veelal op de websites van diverse aanbieders. Enkele respondenten geven aan dat daarbij vaak praktische problemen opduiken, zoals: “welke zoektermen moet ik gebruiken”. Maar een groter probleem daarbij is dat afnemers vaak niet weten of de informatie die ze vinden betrouwbaar en actueel is.

Volgens de meeste respondenten is de tendens dat afnemers niet zo zeer zelf zoeken, maar dat de informatie steeds meer naar de gebruikers gebracht moet worden. Onder andere sectorale verbetercoaches in de metaalsectoren lopen hierop vooruit:

“Onze verbetercoaches komen constant over de vloer bij bedrijven en houden daar trainingen, workshops en sessies. Samen met de bedrijven verbeter je de arbeidsomstandigheden op de werkvloer in het bedrijf. Ze lichten het bedrijf door en zien dan van alles. Dan maken ze samen met de directie of de leidinggevende een plan van aanpak. Ze doen ook metingen (lasrook bijvoorbeeld) in de bedrijven en leggen databases aan om later het effect van een hulpmiddel te kunnen bepalen. De coach helpt de leidinggevende om het goede voorbeeld te geven en hoe hij medewerkers kan aanspreken. De bedrijven melden zichzelf spontaan aan, er is zelfs een wachtlijst”.

We zien in dit verband ook dat met name door sectororganisaties steeds meer (fysieke) bijeenkomsten met verschillende groepen van gebruikers van arbokennis worden georganiseerd.

Tevredenheid

De aanbieders kunnen moeilijk aangeven of afnemers tevreden zijn over het aanbod, want de mate van tevredenheid over bepaalde producten wordt over het algemeen niet gemeten. Voor uitgeverijen is tevredenheid synoniem met verkoopcijfers. Worden bepaalde producten weinig afgenomen, dan wordt het aanbod teruggenomen of beperkt. Sociale partners en sectororganisaties krijgen via de eigen doelgroepen te horen of bepaalde oplossingen werken of niet. Op basis daarvan wordt het aanbod aangepast dan wel geactualiseerd (mits de middelen het toelaten). Alleen de website ArboAntwoord (Coronel instituut) doet systematisch onderzoek op dit vlak (Iopend).

3.4 Evaluatie en toekomstvisie

Visies op huidige arbokennis-infrastructuur

Er is volgens de meeste geïnterviewde aanbieders veel bereikt. Het belang van arbo staat volgens hen weinig meer ter discussie. Er zijn geen of nauwelijks 'witte vlekken' in het aanbod, aldus de aanbieders. Daar waar de overheid of sectoren niet op in gaan, voorzien commerciële partijen in een behoefte, hoewel deze, behoudens een enkele arbodienst, geen helpdesks voor beantwoording van specifieke vragen hebben. Voor beroeps- of risicogebonden vragen zijn alleen helpdesks (soms tijdelijk) beschikbaar bij de niet-commerciële aanbieders. Evenwel het onderhoud en beheer van dergelijke adviesdiensten legt een zware last op de aanbieders. Volgens de meeste respondenten wordt echter ook vaak dubbel werk gedaan door de aanbieders, vaak ook maar half werk. De informatie is versnipperd, van wisselende kwaliteit en niet altijd afgestemd op de individuele gebruiker of doelgroep. Daarbij speelt soms ook de onafhankelijkheid van de aanbieder een rol. Er is zoveel informatie beschikbaar, dat afnemers/gebruikers de weg kwijt raken. Vaak is niet duidelijk of de gevonden informatie actueel en betrouwbaar is. Een respondent van een werkgeversorganisatie verwoordt dat als volgt:

“Van die chaos, van dat enorme kennisaanbod moeten wij chocola maken, overzicht scheppen en structuur bieden. Daar slagen wij goed in, maar andere aanbieders niet”.

De arbokennis-infrastructuur is versplinterd, volgens de meeste respondenten. Het beeld bestaat bij hen dat er goede en slechte arbocatalogi zijn. Bijna de helft van de sectoren heeft geen arbocatalogus. De meeste sectoren die wel een catalogus hebben, doen echter weinig aan onderhoud en beheer: ze hebben vaak geen geld, tijd of kennis. Daardoor is de informatie veelal niet meer actueel en

het bereik laag. De catalogi zitten volgens de geïnterviewde aanbieders allemaal anders in elkaar en zijn daardoor onvergelykbaar. Afnemers zoeken een oplossing voor een bepaald probleem dat in elke catalogus verschillend wordt verwoord en opgelost maar soms ook gewoon is gekopieerd uit een andere catalogus. Met name sectororganisaties menen dat de overheid zou moeten sturen op een adequate arbokennis-infrastructuur en actiever moet optreden. Die arbokennis-infrastructuur is nu nog onvoldoende: daarvan hebben vooral de kleine en ongeorganiseerde bedrijven last, omdat deze niet in staat zijn om zelf een arbo-informatieaanbod op te bouwen.

Daarnaast geven sommige respondenten aan dat er te weinig aandacht is voor de implementatie, bewustwording en draagvlak. Het aanbod sluit nog te weinig aan op de taal en de belevingswereld van de gebruiker, met name op de belevingswereld van werknemers en kleine werkgevers. Arbocatalogi en dergelijke zijn nog te vaak 'papieren tijgers'.

Verbeterpunten

Volgens de meeste respondenten heeft de overheid een maatschappelijk rol als het gaat om arbo en moet zij richtlijnen geven voor de kwaliteit en actualiteit van het arbo-informatieaanbod. Werkgeversorganisaties zijn echter minder geneigd de overheid een grotere maatschappelijke rol te geven. Daarentegen ervaren veel (andere) respondenten dat de overheid de verantwoordelijkheid teveel afschuift naar sociale partners, terwijl een minimum moet worden gewaarborgd. De Arbeidsinspectie (AI) toetst volgens de meeste geïnterviewde aanbieders steeds meer inhoudelijk, maar men vraagt zich enerzijds af of ze deze deskundigheid in huis hebben; anderzijds geven sectorale organisaties en werknemersvertegenwoordigers aan dat dit niet strookt met de verantwoordelijkheid van sociale partners, zoals is afgesproken in een SER-advies uit 2005⁴⁴. In dit SER-advies wordt bepleit dat ook de overheid op arboterrein verantwoordelijkheid blijft houden, benadrukken deze respondenten. Een respondent van een landelijke werknemersvertegenwoordiger wijst daarbij op het volgende:

“De Arbeidsinspectie kijkt alleen naar de uitvoering van arbocatalogi. Maar veel sectoren hebben helemaal geen catalogus. Juist op die achterblijvers moet de aandacht van de overheid worden gericht”.

⁴⁴ SER-advies: *Evaluatie Arbowet 1998*, Publicatienummer 9, 17 juni 2005.

De rol van de Arbeidsinspectie kan volgens deze respondenten worden herzien in de zin van meer handhaven, adviseren en aanjagen van achterblijvers⁴⁵. Verplichtingen betekenen echter ook vaak dat geen maatwerk door de sector kan worden geleverd. Volgens de meeste respondenten dient de overheid meer kader te scheppen voor actualiteit, volledigheid en actualisatie van het aanbod. Maatwerk, het branchespecifiek maken van het aanbod, dient te worden overgelaten aan de sectoren, waarbij de overheid sectoren faciliteert. Zonder deze facilitering ontstaan te grote verschillen tussen sectoren, zoals we nu zien.

“Sociale partners hebben verschillende belangen bij arbo. Hierdoor komt lang niet altijd iets van de grond. Je kunt het daardoor niet zomaar overlaten aan de markt zoals de overheid nu doet. Je kunt je als overheid niet zomaar terugtrekken en zeggen: zoek het zelf maar uit” (citaat van een sectororganisatie).

De rol van commerciële partijen moet volgens de meeste respondenten beperkt blijven. Een respondent van zo’n commerciële partij geeft het volgende aan:

“Juist omdat wij commercieel zijn, lopen we altijd iets achter de feiten aan. Wij creëren geen behoefte maar spelen er op in. Terwijl bij arbo ook juist behoefte gecreëerd moet worden in de zin van bewustwording van werkgevers en werknemers. Daarin heeft met name de overheid een grote rol. De overheid moet die bewustwording stimuleren en aanjagen, want ook sectororganisaties jagen met hun bestuur van sociale partners teveel achter de vraag van hun leden aan”.

De rol van commerciële aanbieders wordt door met name werknemersorganisaties als “gevaarlijk” beschouwd, zoals blijkt uit het volgende citaat:

“Het kan niet zo zijn dat je moet betalen voor veiligheid. Het aanbod van commerciële partijen zoals uitgeverijen of arbodiensten kan nooit een vervanging zijn. Ze zijn immers alleen toegankelijk voor klanten en al helemaal niet voor werknemers”.

Prioriteiten voor de toekomst

We hebben de geïnterviewde aanbieders van arbokennis(producten) gevraagd wat hun toekomstige prioriteiten in het aanbod zijn. Dat heeft een zeer divers beeld opgeleverd. Een ‘rode draad’ bij niet-commerciële aanbieders is, dat men minder “gaat zitten wachten” totdat (potentiële) gebruikers om hulp of informatie vragen.

⁴⁵ Volgens de AI is er echter geen sprake van inhoudelijke toetsing: volgens de AI is uitsluitend sprake van marginale toetsing.

De informatie zou meer en meer naar de bedrijven en de werkvloer toe moeten worden gebracht. De verbetercoaches uit de metaalsectoren zijn voorlopers op dit punt. Ook worden steeds meer bijeenkomsten met het veld georganiseerd, met name door sectororganisaties.

Commerciële aanbieders zijn met name druk bezig om het aanbod behalve actueel te houden, in verschillende vormen, specifiek naar doegroep, aan te kunnen bieden: minder papier en meer digitaal (social media en andere vormen van multimedia, audiovisueel, mediumneutraal). Nieuwe media zijn daarbij sterk in opkomst. Dit zorgt in de nabije toekomst voor structurele veranderingen in de vorm waarop arbokennis(producten) worden aangeboden.

Andere genoemde onderwerpen waarop aanbieders zich de komende jaren meer gaan richten zijn:

- aanbodverschuiving van curatieve (verzuim) naar preventieve informatie en hulpmiddelen;
- meer integraal aanbod in relatie tot duurzame inzetbaarheid en vitaliteit;
- extra aandacht voor de proces- en implementatiekant (bewustwording);
- meer focus op psychosociale arbeidsrisico's (met name werkdruk);
- nieuwe tools en actualisatie van bestaande instrumenten en informatie (bijvoorbeeld over de beheersing van de risico's bij NANO-technologie)⁴⁶.

⁴⁶ NANO-technologie is de techniek die het mogelijk moet maken te werken met deeltjes in de grootorde van nanometers (een miljardste van een meter). Dit is een schaal van grootte die net boven die van atomen en eenvoudige moleculen ligt.
Bron: <http://nl.wikipedia.org/wiki/Nanotechnologie>.

4 VRAAG EN AANBOD: HUIDIGE BALANS

4.1 Inleiding

In hoofdstuk 2 is de vraagkant van arbokennis in kaart gebracht. Dit hebben we gedaan door betrokken actoren te enquêteren op hun behoefte aan kennis en op de wijze waarop zij kennis zoeken. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen MKB-bedrijven en grote bedrijven. De actoren zijn werkgevers, preventiemedewerkers en werknemers. Arboprofessionals zijn in deze fase buiten beschouwing gelaten. In hoofdstuk 3 is de aanbodzijde aan bod gekomen door middel van een kwalitatieve aanpak via telefonische en face-to-face diepte-interviews. In dit hoofdstuk geven we een overkoepelende analyse van de resultaten van de voorgaande kwantitatieve en kwalitatieve fasen, waarbij tevens de resultaten van eerder onderzoek zijn betrokken. De informatie uit eerder uitgevoerd onderzoek is aanvullend of wordt bevestigd dan wel genuanceerd. De indeling die daarbij is gehanteerd volgt de vier onderzoeksvragen zoals die in hoofdstuk 1 zijn beschreven.

4.2 De huidige arbokennis-infrastructuur

Onderzoeksvraag 1: Hoe ziet de arbokennis-infrastructuur anno 2011 er uit vanuit het oogpunt van werkgevers uit alle grootteklassen maar met speciale aandacht voor MKB-organisaties?

Eerdere studies rond arbo-informatie

De Raad voor Gezondheidsonderzoek stelde in 2003 al vast dat de structuur rondom de overdracht van arbokennis uit onderzoek naar de praktijk zowel voor de onderzoekswereld als voor het praktijkveld ondoorzichtig is⁴⁷. De contacten en samenwerking tussen de onderzoekswereld en het praktijkveld zijn beperkt en kunnen worden verbeterd, zo werd geconstateerd.

In 2005 concludeerden Iske e.a. dat de arbokennis-infrastructuur zeer versnipperd van aard is, een complexe structuur kent, niet transparant is en dat een centrale regie lijkt te ontbreken⁴⁸.

Alle betrokken actoren ervaren de versnippering in informatie en het ontbreken

⁴⁷ Raad voor gezondheidsonderzoek: Advies Onderzoek Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde. Den Haag, Raad voor Gezondheidsonderzoek, 2003, publicatienummer 41.

⁴⁸ Iske, H., de Zwart, B. e.a. (2005). *Kennisinfrastructuur nieuwe arbeidsrisico's (KINA): voorstel voor een verbeterde signalering en verspreiding van kennis over nieuwe arbeidsrisico's*. Knocom /AStri.

van regie als een serieus knelpunt voor effectieve en efficiënte kennisoverdracht. Informatie is hierdoor moeilijk te ontsluiten. Daarnaast ontbreekt het volgens Iske e.a. aan een goede samenwerking en kennisuitwisseling tussen de verschillende actoren (werkgevers, werknemers, arboprofessionals, kennisinstellingen en overheid), veroorzaakt door onderlinge concurrentie en onvoldoende zicht op elkaars kennisoutput en kennisbehoefte.

Een kijkje in het buitenland laat zien dat ook elders in de praktijk de 'informatie-aanpak' weinig gestructureerd is en dat validatie ontbreekt⁴⁹. In de studie van Van de Broeck (2006) in enkele westerse landen werd geconstateerd dat MKB-ondernemingen door de uiteenlopende omvang, structuur en activiteiten lastig via een gemeenschappelijke benadering zijn te bereiken⁵⁰. Daarom pleitte Van de Broeck er voor dat de voor het MKB vertrouwde en traditionele informatiekanaal meer worden aangewend, in combinatie met doelgerichte bijstand op de werkplek en individueel advies.

Huidige arbokennis-infrastructuur

Bovenstaande conclusies uit eerder onderzoek worden in dit onderzoek enigszins bevestigd. Er is volgens de meeste geïnterviewde aanbieders veel bereikt en het belang van arbo staat volgens hen weinig meer ter discussie. Er zijn geen of nauwelijks 'witte vlekken' in het aanbod: informatiezoekers weten op hun vraag vrijwel altijd een antwoord te vinden. Evenwel het onderhoud en beheer van dergelijke diensten legt een zware last op de aanbieders. Volgens de meeste geïnterviewden wordt echter ook vaak dubbel werk gedaan door de aanbieders, volgens sommigen vaak ook maar half werk. De informatie is versnipperd, van wisselende kwaliteit en niet altijd afgestemd op de individuele gebruiker of doelgroep. Daarbij speelt soms ook de onafhankelijkheid van de aanbieder een rol. Vaak is niet duidelijk of de gevonden informatie actueel en betrouwbaar is. De arbokennis-infrastructuur is versplinterd, volgens de meeste aanbieders. Met name sectororganisaties menen dat de arbokennis-infrastructuur nu nog onvoldoende is. Daarvan hebben vooral de kleine en ongeorganiseerde bedrijven last, omdat deze niet in staat zijn om zelf een arbo-informatieaanbod op te bouwen. Daarnaast geven sommige geïnterviewden aan dat er te weinig aandacht is voor de implementatie, bewustwording en draagvlak. Het aanbod sluit volgens hen nog te weinig aan op de taal en de belevingswereld van de gebruiker, met name op de belevingswereld van werknemers en kleine werkgevers.

⁴⁹ Broeck, V. de, e.a. (2006). *Onderzoek arbo-informatiestructuur in westerse landen*. Prevent vzw, pag. 5.

⁵⁰ Broeck, V. de, e.a. (2006). *Onderzoek arbo-informatiestructuur in westerse landen*. Prevent vzw, pag. 8.

Als we de 0^e en 1^e schil van het informatiemodel (figuur 1.1 in hoofdstuk 1) vanuit de context van de MKB- bedrijven opnieuw bekijken, kunnen we daarin nu de rangorde en ‘preferred providers’ aangeven (tabel 4.1).

Tabel 4.1 Actoren in 0e en 1e schil van onderzoeksmodel anno 2011

Schil	Omschrijving	Vertegenwoordigers
0 ^e schil	(MKB-)bedrijven	Werkgever, preventiemedewerker, werknemers, werknemersvertegenwoordiger (OR/PVT)
1 ^e schil	Rang nr. 1: brancheorganisaties	Werkgeversorganisaties, werknemersorganisaties, paritaire organisaties (bv. Arbouw)
	Rang nr. 2: commerciële dienstverleners	Arbodiensten, adviesbureaus/adviseurs, uitgevers
	Rang nr. 3: overheid	Arboportaal, Arbeidsinspectie

Meningen en ervaringen van MKB-informanten in dit onderzoek

In het onderzoek kunnen we de uitkomsten onderscheiden naar bedrijfsomvang, namelijk voor vijf grootteklassen (2-9, 10-25, 26-49, 50-99 en 100 of meer werknemers). Na weergave van de belangrijkste verschillen naar bedrijfsgrootte vatten we het beeld voor MKB-bedrijven samen.

Informatiebehoefte

- Met uitzondering van het risico ‘werken met chemische/biologische stoffen’ bestaan er voor alle arbeidsrisico’s waarnaar geïnformeerd is⁵¹ verschillen in informatiebehoefte naar bedrijfsgrootte. Het algemene beeld is dat de behoefte aan informatie over arbeidsrisico’s toeneemt naarmate het bedrijf groter is.
- Met uitzondering van de onderwerpen ‘risico inventarisatie en evaluatie (RI&E)’ en ‘persoonlijke beschermingsmiddelen’, zien we dat de behoefte aan informatie omtrent arbo-activiteiten⁵² toeneemt naarmate het bedrijf gro-

⁵¹ Hierbij gaat het om de volgende arbeidsrisico’s: ‘fysieke/lichamelijke arbeidsbelasting’, ‘mentale/psychische arbeidsbelasting’, ‘werken met chemische/biologische stoffen’, ‘agressie en geweld op het werk’, ‘onveiligheid op het werk’ en ‘fysische risico’s’.

⁵² De arbo-activiteiten waarnaar geïnformeerd is zijn: ‘pago/pmo’, ‘RI&E’, ‘werkplekonderzoek’, ‘persoonlijke beschermingsmiddelen’ en ‘gezondheidsmanagement’.

ter is.

- Hoe groter het bedrijf, hoe vaker wordt aangegeven dat in het voorgaande jaar behoefte is geweest aan arbo-informatie: 70% van de kleinste bedrijven en 17% van de grootste bedrijven geeft aan nooit het afgelopen jaar behoefte te hebben gehad aan arbo-informatie.
- Verder lijkt in grotere bedrijven (vanaf 50 werknemers) het zoeken naar informatie iets vaker gestructureerd te gebeuren dan in kleinere bedrijven (tot 26 werknemers: 59% versus 46%).

Informatiegebruik

- Aangezien het percentage respondenten dat naar informatie heeft gezocht toeneemt met de bedrijfsomvang, is het logisch dat dit ook geldt voor elke soort informatie waarnaar is gezocht⁵³.
- Ook wat betreft de aard van de informatie waarnaar gezocht wordt (meestal 'advies' of 'voorlichting') geldt derhalve dat het percentage dat naar informatie van een bepaalde aard heeft gezocht toeneemt met de bedrijfsomvang.
- De arbodienst/bedrijfsarts is door de kleinste bedrijven (tot 10 werknemers) minder vaak genoemd als bron die gebruikt wordt voor arbo-informatie dan door grotere bedrijven (36%, versus (ruim) 50%). Deze kleinste bedrijven wenden zich relatief vaak tot de brancheorganisatie voor arbo-informatie (44%). Bedrijven met minimaal 100 werknemers gebruiken deze bron relatief weinig (20%). De mate waarin de overheid als bron wordt genoemd neemt toe met de bedrijfsomvang: van 18% bij de kleinste bedrijven tot 36% bij de grootste bedrijven.
- Bij de kleinste bedrijven (tot 10 werknemers) is het aandeel dat wel eens informatie van commerciële aanbieders gebruikt het kleinst (33%) en bij bedrijven met 26 tot 50 werknemers het grootst (73%).
- Arboprofessionals worden door kleine bedrijven veel minder voor informatie en advies benaderd dan door grote bedrijven. Het aandeel dat dit doet loopt op van 39% bij de kleinste bedrijven tot 87% bij de grootste bedrijven.

Meningen over arbo-informatie

- De beoordeling van de vindbaarheid van arbo-informatie verschilt niet naar bedrijfsomvang: ook werkgevers en preventiemedewerkers van kleine bedrijven zijn hierover (redelijk) tevreden.
- De beoordeling van de tevredenheid over arbo-informatie⁵⁴ verschilt op twee

⁵³ Waarbij de meest genoemde thema's zijn 'inrichting van werkplekken', 'de RI&E', 'preventie van bedrijfsongevallen of gezondheidsklachten van werknemers' en 'de Arbowet'.

⁵⁴ Aangegeven middels een score op een schaal van 1 (zeer tevreden) tot en met 5 (zeer ontevreden).

aspecten naar bedrijfsomvang:

- a. bedrijven met minimaal 10 werknemers zijn iets minder tevreden over de kosten van informatie op arboterrein dan de allerkleinste bedrijven (score van 2,9 versus 2,4);
 - b. hetzelfde geldt voor het toegespitst zijn van informatie op de eigen sector.
- Ook in de mening over de praktische toepasbaarheid van branchespecifieke informatie (ondersteuning van brancheorganisatie, RI&E en arbocatalogus) zien we geen verschillen naar bedrijfsomvang.
 - We zien wel dat met name de kleinste bedrijven de RI&E nog niet hebben gebruikt (30%); bij de (iets) grotere bedrijven schommelt dit aandeel niet-gebruikers tussen de 12 en 15%.)

Arbo-informatie in de toekomst

- Hoewel de meeste geënquêteerden hun arbo-informatie in de toekomst het liefst van de arbodienst of van de brancheorganisatie zouden krijgen, zien we bij de arbodienst verschil naar bedrijfsomvang: de arbodienst wordt door kleine bedrijven (tot 26 werknemers) minder vaak genoemd dan door grotere bedrijven (een derde deel versus circa de helft).
- Aangaande de vorm van toekomstige informatie (internet, schriftelijk, etc.) bestaan er nauwelijks verschillen naar bedrijfsgrootte.

Op basis van het voorgaande kan men vast stellen dat MKB-bedrijven op een aantal punten verschillen van grotere bedrijven:

- a. Kleine bedrijven hebben minder behoefte aan informatie over arbo-risico's (dan grotere).
- b. Ook hebben kleine bedrijven minder behoefte aan informatie over arbo-activiteiten dan grote. Dit geldt echter niet voor RI&E en persoonlijke beschermingsmiddelen: dienaangaande is de informatiebehoefte gelijk (ofwel even klein) als in grotere bedrijven.
- c. In kleine bedrijven zoekt men arbo-informatie meer op ad hoc basis, terwijl het bij grotere bedrijven meer onderdeel van het arbobeleid lijkt te zijn.
- d. De arbodienst of bedrijfsarts wordt door kleine bedrijven minder vaak gebruikt bij informatievragen dan in grotere bedrijven. Ook informatiebronnen van de overheid worden door MKB bedrijven minder gebruikt.
- e. Kleine bedrijven wenden zich bij arbovragen allereerst tot de brancheorganisatie.
- f. Commerciële aanbieders (zoals uitgeverijen en adviesbureaus) worden door zeer kleine bedrijven (tot 10 werknemers) weinig gebruikt (33%) maar door grotere MKB-bedrijven (26-50 medewerkers) het meest (73%).
- g. Wat betreft de informatie die men gebruikt zijn kleine bedrijven minder te-

vreden over de prijs en over de geschiktheid van de informatie voor de eigen branche.

- h. Ongeacht de bedrijfsgrootte willen de meeste bedrijven arbo-informatie (in de toekomst) bij voorkeur van de arbodienst of brancheorganisatie ontvangen. Echter: kleinere bedrijven (tot 25 werknemers) geven meer de voorkeur aan de brancheorganisatie en minder aan de arbodienst.

4.3 Arbokennisbehoeften en zoekgedrag

Onderzoeksvraag 2: Aan welke arbokennisproducten bestaat behoefte bij de actoren: werkgevers, preventiemedewerkers, werknemers en OR-leden, met speciale aandacht voor MKB-organisaties? Waar en hoe zoeken zij hier naar?

In de voorgaande paragraaf werd dit thema al gezien vanuit MKB-bedrijven. Thans gaan we dit na voor werkgevers en preventiemedewerkers in alle categorieën van bedrijven.

Eerdere studies rond kennisbehoefte

Heemskerk e.a. (2003) concludeerden dat MKB-ondernemers 'arbo' als last ervaren en nauwelijks als steun in de rug⁵⁵. Ze willen pas informatie nadat 'iets' plaatsvindt of dreigt plaats te vinden. Men zoekt vervolgens ongericht naar informatie. De hoeveelheid arbo-informatie is dan enorm en slaat veelal niet aan bij de kleine ondernemer. De informatie is niet bruikbaar, aldus Heemskerk e.a.. De ondernemers gaven in dit onderzoek aan behoefte te hebben aan informatie op het juiste moment en op de juiste wijze. Men verwacht daarbij oplossingen in plaats van doorverwijzingen en helderheid over wat moet. Voorts werd volgens Heemskerk e.a. de arbodienst niet ervaren als adviseur ter verbetering van de arbeidsomstandigheden maar pas ingeschakeld bij langdurig verzuim van een medewerker. Als het gaat om 'echt inhoudelijke arbo-vraagstukken' gaat de kleine ondernemer elders te rade. Soms bij de brancheorganisatie maar ook bij specialistische dienstverleners zoals technische bureaus.

⁵⁵ Heemskerk, F. e.a. (2003). Kleine bedrijven en arbo: "ik wil geen antwoord maar een oplossing". TNO Arbeid & BMVS Management Consultants.

Het rapport van TNO Arbeid en Bouman MIM van Spaendonck (2003) gaf een indringend beeld van de beleving van MKB-ondernemers⁵⁶: het begrip 'arbo' roept bij hen weerstand op. Het staat voor een 'brij' van publieke regels en commerciële adviezen of eisen die op de ondernemer afkomt waardoor zij door de bomen het bos niet meer zien. Arbo staat voor 'verplichte nummers' die kostbaar zijn, weinig meerwaarde hebben en ingewikkeld zijn.

TNS NIPO Consult⁵⁷ (2008) concludeerde ten aanzien van arbokennis en houding van werkgevers dat zij veelal geen heldere definitie van arbeidsomstandigheden hebben, er geen hoge prioriteit aan geven en dat zij arbo vaak zien als grijs gebied. Volgens TNO NIPO Consult hebben werkgevers behoefte aan kant en klare informatie en advies, dat wil zeggen toepasbaar in de eigen branche en in eigen jargon. Verder heeft men behoefte aan inzicht in de minimale eisen die de wet stelt. Ten aanzien van preventiemedewerkers concludeerde TNO NIPO Consult dat deze medewerkers goed op de hoogte zijn van arbozaken; men heeft een actieve (zoek)houding en weet de kennis op peil te houden via netwerken, werkgroepen en internet. De informatiebehoeften van preventiemedewerkers is niet specifiek gericht op risico's maar meer op een integrale visie. Verder wil men een goede onderbouwing zien van het advies (ter overtuiging van werkgever en werknemer). Ook moet voor hen de informatie liefst specifiek per branche en functie beschikbaar zijn, volgens TNO NIPO Consult.

Kennisbehoefte van werkgevers en preventiemedewerkers

Als we de conclusies van Heemskerk e.a. met onze bevindingen vergelijken, dan lijkt het erop dat werkgevers anno 2011 meer tevreden zijn geworden over de gebruikte informatie dan in 2003. Het algemeen beeld op basis van onze enquête is dat er bij werkgevers en preventiemedewerkers weinig behoefte is aan arbo-informatie. Dit in tegenstelling tot de conclusies van TNS NIPO Consult die aangaf dat preventiemedewerkers die werknemer zijn een actieve zoekhouding hebben en de kennis op peil weten te houden, hoewel ook uit ons onderzoek naar voren komt dat preventiemedewerkers die werknemer zijn de meest actieve zoekers zijn. Werkgevers en preventiemedewerkers die wél zoeken, zoeken volgens onze geïnterviewden vooral naar meer praktische informatie (zoals inrichting van werkplekken, RI&E, preventie) bij de arbodienst en de eigen brancheorganisatie. Daarbij wil men vooral voorlichting en advies.

⁵⁶ *Lastenverlichting en informatievoorziening arbeidsomstandigheden* (2003). TNO Arbeid en Bouman MIM van Spaendonck.

⁵⁷ Bruxvoort, M. van en H. Koot, *Noodzaak agendeert arbeidsomstandigheden. Kwalitatief inzicht in informatiebehoeften en zoekgedrag van werkgevers, -nemers en preventiemedewerkers over arbeidsomstandigheden*. TNS NIPO Consult, Amsterdam, maart 2008.

Werkgevers en preventiemedewerkers geven aan redelijk tevreden te zijn over aspecten als vindbaarheid, duidelijkheid, kosten en praktische toepasbaarheid van de beschikbare informatie.

Werkgevers hebben volgens de geïnterviewde aanbieders met name (acute) vragen over de toepassing van wet- en regelgeving. Daartoe bestaan infolijnen, FAQ's of een telefonische helpdesk. Per doelgroep zijn er volgens de aanbieders verschillen in kennisbehoefte. Interne arboprofessionals willen vooral achtergrondinformatie en zijn met name geïnteresseerd in instrumenten, tools en hulpmiddelen. Zij willen een vertaalslag kunnen maken van wet- en regelgeving naar organisatiebeleid. Werkgevers willen op grote lijnen kunnen sturen en willen weten wat de wettelijke verplichtingen zijn en hoe daaraan te voldoen. Er wordt door veel aanbieders onderscheid gemaakt in bedrijven/werkgevers die al ver zijn met hun arbobeleid en bedrijven die nog een eerste stap moeten zetten. Voor deze laatste groep dient de informatie algemener te zijn, terwijl "gevorderde" werkgevers vooral op zoek zijn naar checklists, handige lijstjes, etc.

Uit ons onderzoek blijkt tevens dat de informatiebehoefte van werkgevers en preventiemedewerkers toeneemt naarmate het bedrijf groter is. Ook is de behoefte aan informatie over een risico of activiteit groter wanneer het betreffende thema relevant is voor het bedrijf of de sector dan wanneer dat niet het geval is. Tweederde deel van alle geënquêteerden geeft aan in het voorgaande jaar *nooit* behoefte te hebben gehad aan specifieke informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken. Wanneer er een werknemer als preventiemedewerker is aangesteld, is het aandeel dat geen behoefte had aan informatie veel kleiner (40%). Dit aandeel neemt ook sterk af naarmate de bedrijfsomvang toeneemt, van 70% bij de kleinste bedrijven tot 17% bij de grootste bedrijven. Bij managers is het aandeel dat *nooit* behoefte had aan arbo-informatie het kleinst (51%). Bij medewerkers is dit met 56% iets groter, terwijl het bij de directeurs met 76% het grootst is.

De geënquêteerden hebben een duidelijke voorkeur voor de vorm waarin zij informatie over arbeidsomstandigheden en gezond en veilig werken willen hebben: de meerderheid wil graag (downloadbare) informatie via het internet krijgen. Schriftelijke en persoonlijk overgebrachte informatie worden echter ook nog steeds door een niet onaanzienlijk deel op prijs gesteld (respectievelijk 39% en 23%), met name in sectoren als landbouw en bouw.

Kennisbehoefte van werknemers

Werknemers zijn in onze enquête niet bevraagd. Daarom geven we hieronder aan wat we in de literatuur zijn tegengekomen en wat de aanbieders daarover op-

merkten. Blijkens eerder onderzoek hebben werknemers nauwelijks behoefte aan arbokennis. Volgens Regioplan (2004) heeft de term 'arbo' een negatief imago bij werknemers en hebben werknemers geen acute informatiebehoeften⁵⁸. Regioplan schreef dat bij een voorval op de werkvloer werknemers antwoord willen op een concrete vraag die ze in eerste instantie stellen aan de direct leidinggevende. Vervolgens richten ze de vraag aan een personeelsfunctionaris, een arbocoördinator of soms een OR-lid. Zij zijn informatiemakelaar. Werknemers gaan zelf nauwelijks actief op zoek naar informatie. De kennisbehoefte van werknemers is uitsluitend reactief, van werkgevers en preventiemedewerkers zowel reactief als preventief.

TNS NIPO Consult⁵⁹ (2008) concludeerde over werknemers dat zij slecht in staat zijn om concrete vragen te formuleren; ook speelt de onevenwichtige machtsverhouding ten opzichte van de werkgever een rol. De informatiebehoeften over arbeidsomstandigheden van werknemers is laag, en als men vragen heeft gaat het om kennis die branche- en vooral functiegerelateerd is.

De geïnterviewde aanbieders in ons onderzoek geven aan dat preventiemedewerkers en werknemers vooral praktisch toepasbare en laagdrempelige informatie willen. Korte tekstjes in een heldere schrijfstijl of visuele voorlichting. Werknemers willen volgens de aanbieders praktische informatie, individueel op de eigen werksituatie gericht. Volgens de aanbieders ontkom je er niet aan om dezelfde informatie in verschillende vormen aan te bieden, afhankelijk van de doelgroep. Hierdoor ontstaat veel overlap. Verreweg de meeste aanbieders geven aan dat hun aanbod niet specifiek is afgestemd op het midden- en kleinbedrijf. Aanbieders met leden en/of betalende klanten zijn eerder geneigd om het principe "u vraagt, wij draaien" te hanteren (manifeste kennisbehoefte). Andere aanbieders richten zich sterker op latente kennisbehoeften, maar het bereik is hierdoor kleiner.

Eerdere studies rond zoekgedrag

Ten aanzien van zoekgedrag werd door Iske e.a. (2005) gesteld dat sprake is van een passief en veelal reactief zoekgedrag naar informatie door werkgevers⁶⁰.

⁵⁸ Rij, C. van & R. Meijer (2004). *Arbo-informatiebehoeften van werknemers: en de wijze waarop deze effectief ingevuld kunnen worden. Opbouw van een persuatief arbocommunicatiemodel*. Regioplan.

⁵⁹ Bruxvoort, M. van & H. Koot (maart 2008). *Noodzaak agendeert arbeidsomstandigheden. Kwalitatief inzicht in informatiebehoeften en zoekgedrag van werkgevers, -nemers en preventiemedewerkers over arbeidsomstandigheden*. Amsterdam: TNS NIPO Consult..

⁶⁰ Iske, H., B. de Zwart e.a. (2005). *Kennisinfrastructuur nieuwe arbeidsrisico's (KINA): voorstel voor een verbeterde signalering en verspreiding van kennis over nieuwe arbeidsrisico's*. Knocom /AStri.

De belangrijkste informatiebron voor de werkgever op het gebied van arbeidsrisico's zijn de brancheorganisaties. Werkgevers zijn hierover volgens Iske e.a. zeer tevreden, met name door het geleverde maatwerk in informatie. Arbo-professionals maken veelal gebruik van internet of de beroepsverenigingen. Zowel werkgevers als arbo-professionals gaven aan dat informatiebronnen veelal slecht toegankelijk zijn doordat ze vaak niet zijn afgestemd op een specifieke doelgroep waardoor de informatie vaak te algemeen of juist te ingewikkeld van aard is.

Volgens Regioplan (2004) zoeken preventiemedewerkers informatie via internet, vakbladen en in steeds mindere mate bij arbodiensten. De informatie die ze zoeken betreft de consequenties van wet- en regelgeving voor de eigen organisatie en concrete antwoorden van vragen die ze van werknemers krijgen. TNS NIPO Consult⁶¹ (2008) concludeerde over het zoekgedrag van werkgevers dat zij arbo-informatie allereerst zoeken bij de branchevereniging, daarna bij de arbodienst en extern (boekhouder, verzekeringsadviseur). In ons onderzoek scoren boekhouders en verzekeringsadviseurs bijzonder laag (zie tabel 2.19).

Zoekgedrag van werkgevers en preventiemedewerkers

Uit ons onderzoek blijkt dat bijna de helft van de werkgevers en preventiemedewerkers min of meer gestructureerd zoekt naar arbo-informatie. De groep waarin de preventiemedewerker een *werknemer* is, doet dit echter veel vaker gestructureerd dan de *werkgever* die preventiemedewerker is of bedrijven die geen preventiemedewerker hebben aangesteld. Verder lijkt in grote bedrijven het zoeken naar informatie vaker gestructureerd te gebeuren dan in kleine bedrijven. Wanneer men zoekt naar arbo-informatie, gaat het meestal over de inrichting van werkplekken of over de RI&E. Met name wat de RI&E betreft zien we verschillen tussen de drie onderzoeksgroepen; het zijn vooral preventiemedewerkers die werknemer zijn die hiernaar gezocht hebben (63%). Werkgevers die ook preventiemedewerker zijn, zochten hier in veel minder sterke mate naar (32%), en ook minder vaak dan bedrijven waarin geen preventiemedewerker is aangesteld.

Zoals we in de vorige paragraaf zagen, werden als bron van arbo-informatie het vaakst genoemd: de arbodienst of bedrijfsarts (41%) en de brancheorganisatie (39%), op enige afstand gevolgd door 'de overheid' (19%). De arbodienst / bedrijfsarts is door de kleinste bedrijven (tot 10 werknemers) minder vaak genoemd dan door grotere bedrijven (36%, versus (ruim) 50%).

⁶¹ Bruxvoort, M. van en H. Koot, *Noodzaak agendeert arbeidsomstandigheden. Kwalitatief inzicht in informatiebehoeften en zoekgedrag van werkgevers, -nemers en preventiemedewerkers over arbeidsomstandigheden*. TNS NIPO Consult, Amsterdam, maart 2008.

De kleinste bedrijven wenden zich relatief vaak tot de brancheorganisatie voor arbo-informatie (44%). Bedrijven met minimaal 100 werknemers gebruiken deze bron relatief weinig (20%). De mate waarin de overheid als bron wordt genoemd neemt toe met de bedrijfsomvang: van 18% bij de kleinste bedrijven tot 36% bij de grootste bedrijven. Er zijn ook verschillen tussen sectoren en functieniveaus.

Vier van de tien geënquêteerden maken voor hun werk als preventiemedewerker ook wel eens gebruik van informatie van commerciële aanbieders: preventiemedewerkers die werknemer zijn wat vaker dan preventiemedewerkers die werkgever zijn (45% versus 35%). De sectoren industrie en openbaar bestuur lijken op dit punt koplopers te zijn. De groep die informatie van commerciële aanbieders gebruikt is over het algemeen ook tevreden met de informatie die ze op deze manier krijgen; 85% geeft aan dat de informatie goed bruikbaar is in het bedrijf. Kijken we naar functieniveau, dan blijkt dat met name managers de informatie van commerciële aanbieders goed bruikbaar vinden (96%), gevolgd door medewerkers (89%). Directeuren zijn iets minder vaak tevreden (79%).

Iets minder dan de helft (45%) maakt wel eens gebruik van de diensten van externe arbo-adviseurs. Ook hier is het aandeel preventiemedewerkers die werknemer zijn, die dit wel eens doen groter dan het aandeel preventiemedewerkers die werkgever zijn (61% versus 32%). Arbo-adviseurs worden door kleine bedrijven veel minder vaak ingezet dan door grote bedrijven; het aandeel dat dit doet loopt op van 39% bij de kleinste bedrijven tot 87% bij de grootste bedrijven. Ook de door arbo-adviseurs gegeven adviezen sluiten bij een meerderheid van de geïnterviewden (68%) goed aan op de praktijk van het bedrijf. De geïnterviewde directeuren zijn vaker tevreden over hun adviezen dan managers en medewerkers.

Men kan arbo-informatie doorgaans redelijk makkelijk vinden. Hierbij bestaan geen statistisch significante verschillen tussen de onderzoeksgroepen, bedrijfsgrootteklassen, sectoren of functieniveaus. Over het algemeen zijn alle categorieën van geënquêteerden redelijk tevreden over aspecten als vindbaarheid, duidelijkheid, kosten en praktische toepasbaarheid van de beschikbare informatie. Echter, in de groep zonder preventiemedewerker is men minder uitgesproken over de tevredenheid. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de respondenten in deze groep mogelijk minder ervaring hebben in het zoeken naar arbo-informatie. Ook bestaan er duidelijke sectorverschillen; daarbij springt de sector financiële dienstverlening er uit: de geënquêteerden uit deze sector neigen naar ontevredenheid over de arbo-informatie.

Ook in de toekomst haalt men arbo-informatie het liefst bij de arbodienst (34%) of bij de brancheorganisatie (32%). De groep waarin de werkgever zelf de preventiemedewerker is, noemt de brancheorganisatie vaker als voorkeursaanbieder dan de andere groepen (de helft versus circa een kwart). De overheid wordt door één op de tien geïnterviewden genoemd als voorkeursinformatiebron. De arbodienst wordt door kleine bedrijven (tot 26 werknemers) minder vaak genoemd dan door grotere bedrijven (een derde deel versus circa de helft).

Zoekgedrag werknemers

Werknemers zijn in onze enquête niet bevraagd. Daarom geven we hieronder aan wat we in de literatuur zijn tegengekomen ten aanzien van het zoekgedrag van werknemers en wat de geïnterviewde aanbieders hierover opmerkten. Volgens Iske e.a. (2005) is er sprake van passief en veelal reactief zoekgedrag naar informatie door werknemers⁶². Werknemers ontvangen informatie via de eigen werkgever, de arbodienst of via de vakbond. Volgens Regioplan gaat de voorkeur van werknemers uit naar mondelinge informatieoverdracht op de werkvloer⁶³. OR-leden hebben volgens Regioplan vooral behoefte aan informatie die hen helpt bij het aanpakken van verbeteringen en misstanden binnen de organisatie⁶⁴.

Volgens TNS NIPO Consult hebben werknemers geen actief zoekgedrag, ook niet na een ernstig voorval; men is grotendeels reactief⁶⁵. Als informatiebron wordt allereerst de directe omgeving gebruikt (collega's, P&O medewerker, werkgever). Als tweede wordt de vakbond gebruikt. Internetgebruik is zeer beperkt (onder andere in verband met taalgebruik). Men heeft de voorkeur voor mondelinge overdracht, volgens TNS NIPO Consult.

⁶² Iske, H., B. de Zwart e.a. (2005). *Kennisinfrastructuur nieuwe arbeidsrisico's (KINA): voorstel voor een verbeterde signalering en verspreiding van kennis over nieuwe arbeidsrisico's*. Knocom /AStri.

⁶³ Rij, C. van & R. Meijer (2004). *Arbo-informatiebehoeften van werknemers: en de wijze waarop deze effectief ingevuld kunnen worden. Opbouw van een persuatief arbocommunicatiemodel*. Regioplan.

⁶⁴ Rij, C. van & R. Meijer (2004). *Arbo-informatiebehoeften van werknemers: en de wijze waarop deze effectief ingevuld kunnen worden. Opbouw van een persuatief arbocommunicatiemodel*. Regioplan.

⁶⁵ Bruxvoort, M. van & H. Koot, *Noodzaak agendeert arbeidsomstandigheden. Kwalitatief inzicht in informatiebehoeften en zoekgedrag van werkgevers, -nemers en preventiemedewerkers over arbeidsomstandigheden*. TNS NIPO Consult, Amsterdam, maart 2008.

Het zoekgedrag van afnemers van arbokennis(producten) wordt volgens de geïnterviewde aanbieders van arbokennis(producten) in eerste instantie bepaald door de beschikbaarheid ervan. Men wil iets weten en wil direct antwoord. Daarom wordt vrijwel altijd eerst gezocht op internet, veelal op de websites van diverse aanbieders. Werknemers zoeken nauwelijks naar arbokennis. Als ze dan zoeken dan is dat vaak op de websites van de vakbeweging. Een probleem daarbij is dat de werkgevers en werknemers volgens de geïnterviewde aanbieders vaak niet weten of de informatie die ze vinden betrouwbaar en actueel is. Volgens de meeste aanbieders is de tendens dat afnemers niet zo zeer zelf zoeken, maar dat de informatie steeds meer naar de gebruikers gebracht moet worden.

4.4 Arbokennisaanbod

Onderzoeksvraag 3: Welke soort arbokennisproducten zijn beschikbaar bij de belangrijkste arbokennisleveranciers? Over welke (financiële) middelen kunnen zij beschikken om de gewenste producten te (doen) vervaardigen? Wat zijn hun plannen voor de toekomst?

Arbokennis-infrastructuur complex

Er bestaat in Nederland een breed palet van aanbieders van arbokennis (producten). Zo zijn er beroepsverenigingen, (semi-) wetenschappelijke instellingen, sociale partners, koepelorganisaties, sectorale organisaties, intermediairs, commerciële dienstverleners, Kamers van Koophandel, NEN en overheden. Vaak wordt dezelfde informatie (in de meeste gevallen over uitleg van wet- en regelgeving, maar ook specifieke tools) aangeboden door verschillende aanbieders. Ook de vorm van de informatie loopt zeer uiteen: schriftelijk en/of digitaal, voorlichtend of op training en instructie gericht, al dan niet inspelend (bijvoorbeeld via een helpdesk of sectorale specialisten) op specifieke vragen van de doelgroepen. Daarnaast worden sociale media (zoals Twitter en Facebook) in toenemende mate gebruikt⁶⁶.

Veel aanbieders nemen aanbod van elkaar over. Dat kan via congressen, netwerken en vakliteratuur, maar vooral via internet. In commerciële kringen zijn sommigen door het winstoogmerk terughoudender geworden. Daarnaast bestaan er diverse samenwerkingsverbanden. Diverse producten gaan van de ene naar de andere branche, zij het veelal met branchespecifieke aanpassingen.

⁶⁶ In bijlage 5 wordt een schematisch overzicht gegeven van beschikbare producten van de door ons geïnterviewde aanbieders.

Er is veel informatie verkrijgbaar die door de aanbieders wordt ontsloten en bruikbaar gemaakt voor de afnemers. TNO, de Arbeidsinspectie en Arboportaal spelen volgens de aanbieders een belangrijke rol in de voorziening van informatie op basis waarvan ze het aanbod actualiseren en/of ontwikkelen.

Financiering onzeker

Productontwikkeling is doorgaans voor rekening van de aanbieder. Bij niet-commerciële aanbieders zijn de producten en diensten veelal gratis toegankelijk voor iedereen. De kosten worden gefinancierd uit ledencontributies en heffingsbijdragen, al dan niet geregeld via de cao. Voor eenmalige exposure van bijvoorbeeld voorlichtingsmateriaal wordt wel eens subsidie van SZW ter beschikking gesteld. Maar niet voor het beheer ervan waardoor een en ander snel verouderd omdat er geen middelen zijn om het bij te houden. De organisatie en kosten van het beheer van het aanbod zijn relatief hoog om actueel te blijven. Dit speelt extra bij organisaties die een help desk hebben om vragen uit het veld gericht te kunnen beantwoorden. De meeste aanbieders zijn niet subsidieafhankelijk, zodat het aanbod blijft bestaan, zij het met mogelijk een eigen bijdrage voor sommige producten dan wel met het schrappen van extra zaken zoals voorlichtingsbijeenkomsten. Commerciële dienstverleners maken ontwikkel- en beheerskosten die moeten worden terugverdiend door de afnemer te laten betalen. Winstgevend aanbod wordt voortgezet (en soms uitgebreid), verliesgevende producten / informatie worden stopgezet.

Doelgroepen

Het meeste aanbod is gericht op werkgevers en binnen bedrijven op de arbo-professionals zoals arbocoördinatoren, veiligheidskundigen en KAM-coördinatoren. Daarnaast is er in mindere mate specifiek aanbod voor preventiemedewerkers en nog minder voor OR-leden. Soms is er ook niet altijd een duidelijke doelgroep. Het ligt voor de hand dat de vakbeweging zich hoofdzakelijk richt op individuele werknemers en OR-leden. Maar werknemers en OR-leden kunnen ook terecht bij (paritaire) sectorale organisaties die door de sociale partners gezamenlijk zijn opgericht (bijvoorbeeld Arbouw, Arbo-VO), soms bij een wetenschappelijk instituut (bijvoorbeeld de website ArboAntwoord) en bij de overheid (de websites Arboportaal en Arbeidsinspectie). Beroepsverenigingen richten zich vooral op de specifieke beroepsgroepen (bijvoorbeeld Arbokennisset).

Prioriteiten voor de toekomst

Niet-commerciële aanbieders geven aan dat men de komende jaren minder “gaat zitten wachten” totdat (potentiële) gebruikers om hulp of informatie vragen. De informatie zou meer en meer naar de bedrijven en de werkvloer toe moeten wor-

den gebracht. Ook worden steeds meer bijeenkomsten met het veld georganiseerd, met name door sectororganisaties. Uit onze enquête blijkt echter dat de gebruikers van arbokennis(producten) schriftelijke informatie nog steeds erg op prijs stellen en minder de voorkeur geven aan persoonlijk contact. Commerciële aanbieders zijn met name druk bezig om het aanbod behalve actueel te houden, in verschillende vormen, specifiek naar doegroep, aan te kunnen bieden: minder papier en meer digitaal (social media en andere vormen van multimedia, audiovisueel, mediumneutraal). Nieuwe media zijn daarbij sterk in opkomst. Dit zorgt in de nabije toekomst voor structurele veranderingen in de vorm waarop arbokennis(producten) worden aangeboden.

Andere genoemde onderwerpen waarop aanbieders aangeven zich de komende jaren meer te gaan richten zijn:

- aanbodverschuiving van curatieve (verzuim) naar preventieve informatie en hulpmiddelen;
- meer integraal aanbod in relatie tot duurzame inzetbaarheid en vitaliteit;
- extra aandacht voor de proces- en implementatiekant (bewustwording);
- meer focus op psychosociale arbeidsrisico's (met name werkdruk);
- nieuwe tools en actualisatie van bestaande instrumenten en informatie (bijvoorbeeld NANO).

4.5 Aansluiting vraag en aanbod

Onderzoeksvraag 4. In hoeverre sluiten de behoeften wat betreft arbokennisproducten en het aanbod op elkaar aan? Waar is sprake van witte vlekken en overlap?

Zoals gezegd is er een grote hoeveelheid arbo-informatie beschikbaar. Als het gaat over inhoudelijke thema's en onderwerpen, dan blijken vraag en aanbod wel op elkaar aan te sluiten. In het onderzoek werd niet geconstateerd dat vragers van arbo-informatie hun vragen niet kregen beantwoord. Ook de vindbaarheid en tevredenheid scoorden bij hen redelijk goed. Een en ander betekent dat er nauwelijks witte vlekken bestaan. We hebben tegelijkertijd geconstateerd dat er sprake is van (veel) overlap, met name op het gebied van wettoelichting, maar er zijn ook veel tools die grote gelijkenis met elkaar hebben. Het beeld lijkt redelijk positief, hetgeen mede wordt veroorzaakt door de beperkte vraag en de lage prioriteit die aan arbo wordt gegeven. Aandachtspunten bij de aansluiting tussen vraag en aanbod zijn volgens ons de volgende:

Kwaliteit huidige aanbod is onduidelijk

De arbokennis-infrastructuur is complex, veelal ondoorzichtig, met vele aanbieders en doorgaans tevreden vragers. Door het internet is een onvoorstelbare en overweldigende hoeveelheid arbokennis(producten) binnen handbereik van iedereen. De wijze van presentatie is echter niet altijd optimaal afgestemd op de gebruiker. Daarnaast is veel aanbod volgens de aanbieders van onduidelijke kwaliteit en kan de gebruiker niet vaststellen en beoordelen of deze volgens de laatste stand der techniek is samengesteld. Aanbieders gebruiken zelf vaak informatie van de overheid (Arboportaal, Arbeidinspectie) om hun aanbod op te baseren, juist vanwege die betrouwbaarheid. De gebruikers zelf (werkgevers en preventiemedewerkers) wijzen niet op dit kwaliteitsprobleem, wellicht omdat ze zich er niet van bewust zijn.

Grote verschillen in sectoraal aanbod

De huidige arbokennis-infrastructuur werkt een ongelijk beschermingsniveau van werknemers uit verschillende sectoren in de hand. Gebruikers uit bepaalde sectoren worden bij de ontsluiting van informatie beter bediend door de eigen sectororganisatie, dan gebruikers uit andere sectoren. Veel genoemde goede voorbeelden zijn onder andere de bouwsector, metaalsectoren en transport. Veel sectoren of branches doen weinig tot niets. Dit is vooral het geval bij kleine branches met relatief veel midden- en kleinbedrijf. Gebruikers uit deze laatste groep sectoren kunnen dan terecht bij commerciële dienstverleners zoals uitgeverijen en arbodiensten. De distributie van kennis(producten) vanuit de sector vindt niet altijd de weg naar de werkvloer. Kennisdistributie en -toepassing (implementatie) blijven aandachtspunten.

Marktwerving werkt "u vraagt, wij draaien" in de hand

Werkgevers en werknemers moeten in het algemeen betalen voor aanbod van commerciële dienstverleners, hetgeen voor de meeste een drempel lijkt te zijn. MKB-bedrijven zijn minder in staat, respectievelijk zijn minder bereid voor dergelijke dienstverlening te betalen. Commerciële aanbieders moeten winst maken, dus zullen zij alleen de meest winstgevende producten aanbieden. Ze zijn daardoor sterk vraaggericht. Het is echter de vraag of alleen winstgevende producten de arbeidsomstandigheden verbeteren. De stand der techniek komt niet altijd overeen met wat gebruikers afnemen.

Productontwikkeling en -beheer trekt zware wissel

De financiering van de ontwikkeling van nieuwe arbokennis(producten) maar ook het actueel houden van het aanbod, is een constante onzekerheid waarin met name sectororganisaties zich bevinden. Goed geregelde financiering in de cao, bijvoorbeeld via een heffingsbijdrage, geeft de informatievoorziening meer conti-

nuiteit zodat kan worden geïnvesteerd in actualisatie en ontwikkeling van nieuw aanbod. Dit is in de meeste cao's echter niet goed geregeld. Er is relatief veel gebruik gemaakt van overheids subsidie bij productontwikkeling. Als het aanbod eenmaal 'staat', voelt een aantal aanbieders zich geconfronteerd met de vraag hoe het beheer en de actualisatie van dit aanbod moet worden gefinancierd. Beperking van dit aanbod, zowel qua vormen als inhoudelijk, is dan het gevolg. Een ander knelpunt bij gesubsidieerde productontwikkeling is dat de aanbieder het aanbod vrij toegankelijk moet aanbieden, terwijl zij in de eerste plaats gericht is op dienstverlening aan de eigen leden (werkgevers of werknemers). Daarmee onderscheiden zij zich immers. Als de subsidie wegvalt, is het waarschijnlijke gevolg dat deze aanbieders het product tegen betaling moeten aanbieden aan niet-leden, dan wel dat het product niet meer beheerd kan worden en dus snel zal verouderen of "uit de schappen zal worden gehaald".

4.6 Aandachtpunten en perspectieven

We concluderen dat de huidige arbokennis-infrastructuur redelijk functioneert. Ondanks het gebrek aan transparantie, de onduidelijke kwaliteit van het aanbod en de beheersproblemen aan de kant van de aanbieders, zijn de meeste gebruikers redelijk tevreden over zaken als vindbaarheid en toepasbaarheid. Die algemene tevredenheid kan niet los worden gezien van de beperkte kennisbehoefte van gebruikers.

Zonder volledigheid te willen suggereren hebben we in onderstaand schema per categorie van aanbieder een aantal, door henzelf of anderen genoemde sterke en zwakke punten van de huidige arbokennis-infrastructuur samengevat.

Schema 4.1 Sterke en zwakke punten van aanbieders van arbokennis

Aanbieder	Sterke kanten	Zwakke kanten
Overheid	+ neutraal, onafhankelijk + betrouwbare en actuele informatie + kan aanjager zijn	- minder gericht op maatwerk - soms beperkt tot toezichtperspectief
Brancheorganisaties (WGs)	+ financiering geregeld + maakt gebruik van arbodeskundigen van bedrijven + specifiek voor werkgevers in branche	- voldoende onafhankelijk? - toegankelijkheid alleen voor leden
Vakbonden	+ specifiek voor werknemers en OR	- financiering en beheer - toegankelijkheid alleen voor leden - actualiteit - voldoende onafhankelijk?
Arbodiensten	+ actuele kennis over sectoren	- toegankelijkheid alleen voor betalers/aangesloten bedrijven - onafhankelijkheid?
Uitgevers	+ snel inspelen op marktbehoefte + actueel en up to date	- toegankelijkheid alleen voor betalers - alleen gericht op manifeste behoefte - onafhankelijkheid?
Sectororganisaties (paritair)	+ maatwerk (bijv. d.m.v. adviseurs, helpdesk)	- financiering ongewis - grote verschillen tussen sectoren in arbo-aandacht - niet altijd up to date
Wetensch.org. / Beroepsvereniging	+ actueel + streven naar "evidence based" + maatwerk mogelijk	- onbekendheid - alleen voor de professional? - sterk subsidieafhankelijk

De belangrijkste aandachtspunten van de huidige arbokennis-infrastructuur zijn naast de onduidelijke kwaliteit en betrouwbaarheid van vindbare arbo-informatie, het ongelijke sectorspecifieke aanbod⁶⁷. Deze ongelijkheid in sectorale aandacht voor arbo werkt een ongelijk beschermingsniveau in de hand. Een verder terugtrekkende beweging van de overheid betekent enerzijds dat meer ruimte voor sectoraal maatwerk ontstaat, anderzijds zullen de verschillen in sectoraal aanbod groter worden. Ongelijkheid in sectorale aandacht is echter ongewenst.

⁶⁷ Kennisdistributie en bewustwording zijn eveneens belangrijke knelpunten, maar behoren ons inziens niet tot de infrastructuur.

Bovendien zal de neiging tot kennisdeling tussen aanbieders bij een verder terugtrekkende overheid afnemen. Exclusiviteit en winst worden dan immers belangrijker.

LITERATUURLIJST

Broeck, V. de, e.a. (2006). *Onderzoek arbo-informatiestructuur in westerse landen*. Prevent vzw.

Bruxvoort, M. van & H. Koot (2008). *Noodzaak agendeert arbeidsomstandigheden. Kwalitatief inzicht in informatiebehoeften en zoekgedrag van werkgevers, -nemers en preventiemedewerkers over arbeidsomstandigheden*. TNS NIPO Consult.

Heemskerk, F. e.a. (2003). *Kleine bedrijven en arbo: "ik wil geen antwoord maar een oplossing"*. TNO Arbeid & BMVS Management Consultants.

Iske, H., B. de Zwart e.a. (2005). *Kennisinfrastructuur nieuwe arbeidsrisico's (KINA): voorstel voor een verbeterde signalering en verspreiding van kennis over nieuwe arbeidsrisico's*. Knocom /AStri.

Lastenverlichting en informatievoorziening arbeidsomstandigheden (2003). TNO Arbeid en Bouman MIM van Spaendonck.

Nossent, S & J.M. Meeuwssen (2000). *Beschrijving en analyse van de arbeidsomstandigheden-kennisinfrastructuur in Nederland; eindrapport*. TNO Arbeid.

Raad voor gezondheidsonderzoek: Advies Onderzoek Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde. Den Haag, Raad voor Gezondheidsonderzoek, 2003, publicatienummer 41.

Reinders, G. (2003). *Informatiebehoefte en zoekgedrag van arboprofessionals*. TNO Arbeid.

Rij, C. van & R. Meijer (2004). *Arbo-informatiebehoeften van werknemers: en de wijze waarop deze effectief ingevuld kunnen worden. Opbouw van een persuasief arbocommunicatiemodel*. Regioplan.

Schrama, H. e.a. (2011). *Communicatieplan Nederlands Focal Point 2011-2014*. TNO Arbeid.

Sociaal-Economische Raad (2002). *Advies nieuwe risico's*. Den Haag: Sociaal-Economische Raad. Publicatienummer 02/06.

Sociaal-Economische Raad (2005). *Evaluatie Arbowet 1998*. Den Haag: Sociaal-Economische Raad. Publicatienummer 9.

Zwetsloot, G. & A. Brouwers (2002). *Hulpstructuren voor de bevordering van arbozorg in kleine bedrijven; succesvolle voorbeelden van arbokennistransfer op brancheniveau*. TNO Arbeid.

BIJLAGE 1 GEÏNTERVIEWDE PERSONEN

Sociale partners

Mevrouw Baljeu, CNV
De heer Van Mierlo, MKB-Nederland
De heer Van Veelen, FNV

Overheid

De heer Blik, Ministerie van SZW Directie Communicatie
De heer Huijser, AI

Arbodiensten

Mevrouw Daris, Achmea Vitale
De heer Schreurs, Arbo Unie
De heer Van Kleij, 365/ArboNed

Sectorale organisaties

Mevrouw Ebbendorf, SFRecreatie
De heer Bertijn, VGN
De heer Davits, A + O fonds Gemeenten
De heer Heijnsbroek, Verbond P&K
De heer Roorda, HBA
De heer Thijssen, Arbo-VO
De heer Van Beek, 5x beter Werken is gezond
De heer Warning, Arbouw

Uitgevers

Mevrouw Joosten, Kluwer
De heer Arp, SDU

Overige organisaties

De heer Arts, Arbokennisnet
De heer Rehbergen, Coronel Instituut AMC/UvA
De heer Schrama, EU Focal Point Agency Bilbao

BIJLAGE 2 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Arbocatalogus: een document waarin vertegenwoordigende organisaties van werknemers en werkgevers op sectorniveau vastleggen welke maatregelen getroffen (kunnen) worden om te voldoen aan de doelvoorschriften in de Arbowet.

Arbocoördinator: in 1994 werd de RI&E verplicht gesteld en moesten organisaties zich geleidelijk aansluiten bij een arbodienst. In het bedrijfsleven ontstond behoefte aan een functionaris die alle ontwikkelingen rondom arbeidsomstandigheden zou gaan coördineren. De arbocoördinator ontwikkelde zich tot een schakel tussen allerlei interne activiteiten en partijen, maar ook de schakel met externe partijen (zoals de arbodienst). Sinds 1 juli 2005 zijn organisaties verplicht om een preventiemedewerker aan te wijzen. Vaak zal de arbocoördinator de taken van de preventiemedewerker uitvoeren, maar zal daarnaast nog vele andere arbotalaken hebben.

Arbodienst (extern): onderneming die met winstoogmerk activiteiten verricht op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn van werknemers zoals genoemd in de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). Binnen een arbodienst zijn deskundigen werkzaam op het terrein van de arbeids- en bedrijfsgeneeskunde, de arbeidshygiëne, de veiligheidskunde en de arbeids- en organisatiekunde.

Arbodienst (intern): onderdeel van een onderneming of instelling die activiteiten verricht op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn van werknemers zoals genoemd in de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). Binnen een interne arbodienst zijn deskundigen werkzaam op het terrein van de arbeids- en bedrijfsgeneeskunde, de arbeidshygiëne, de veiligheidskunde en de arbeids- en organisatiekunde.

Arboprofessionaal (extern): een zelfstandig gevestigde bedrijfsarts, veiligheidsdeskundige, arbeidshygiënist of arbeid- en organisatiedeskundige.

Arboprofessionaal (intern): een bedrijfsarts, veiligheidsdeskundige, arbeidshygiënist of arbeid- en organisatiedeskundige, vaak werkzaam in een interne arbodienst, maar hij/zij kan ook zijn ondergebracht in een afdeling HRM of P&O.

Arboprofessionaal (zelfstandig): een zelfstandig gevestigde bedrijfsarts, veiligheidsdeskundige, arbeidshygiënist of arbeid- en organisatiedeskundige.

Brancheorganisatie: een vereniging of stichting die op non-profit basis zich inzet voor professionalisering van de branche en de branche een gezamenlijke stem wil geven. Dit kunnen paritaire sectororganisaties zijn zoals scholingsfondsen, maar ook werkgeversorganisaties.

Commerciële arbo-dienstverlener: onderneming die met winstoogmerk activiteiten verricht op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn van werknemers. Dit kunnen arbodiensten zijn, maar ook uitgeverijen of zelfstandige arboprofessionals.

KAM-coördinator: KAM staat voor Kwaliteit, Arbeidsomstandigheden en Milieu. De KAM-coördinator is als staffunctionaris verantwoordelijk voor de kwaliteit, arbeidsomstandigheden en de zorg voor het milieu binnen een bedrijf. In kleine bedrijven is de functie vaak een neventaak. Bij middelgrotere bedrijven is de functie vaak fulltime. Heel grote bedrijven wijden vaak een hele afdeling aan KAM.

NANO-technologie: de techniek die het mogelijk maakt te werken met deeltjes in de grootorde van nanometers (een miljardste van een meter). Dit is een schaal van grootte die net boven die van atomen en eenvoudige moleculen ligt.

Niet-commerciële arbo-dienstverlener: vereniging, stichting of instelling die zonder winstoogmerk activiteiten verricht op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn van werknemers. In dit onderzoek denken we met name aan werkgevers- en werknemersvertegenwoordigende organisaties en paritaire organisaties zoals scholings- en ontwikkelingsfondsen.

Overheid: in dit onderzoek bedoelen we met 'overheid' de rijksoverheid waarbij we focussen op de Arbeidsinspectie (AI) en Arboportaal.

Preventiemedewerker: werkgever of werknemer die zich bezig houdt met de zorg voor de veiligheid en gezondheid binnen het bedrijf, de arbeidsrisico's van het bedrijf en de te nemen preventieve maatregelen. De preventiemedewerker heeft drie wettelijke taken: het meewerken aan het verrichten en opstellen van de RI&E, het uitvoeren van arbo-maatregelen en het samenwerken met en het adviseren aan de Ondernemingsraad.

RI&E: de risico-inventarisatie en evaluatie is een verplicht onderzoek naar en schriftelijke vastlegging van veiligheids- en gezondheidsrisico's van werknemers in een bedrijf.

Sectororganisatie: brancheorganisatie.

Sociale partners: naam voor de werkgevers en de werknemers. De werkgevers worden vertegenwoordigd door werkgeversorganisaties zoals VNO-NCW en MKB Nederland. De werknemers worden vertegenwoordigd door vakbonden, waaronder de FNV en het CNV.

Veiligheidskundige: een persoon die de hbo-opleiding Integrale Veiligheid (IV) of Integrale Veiligheidskunde (IVK) met goed gevolg heeft afgerond.

Werknemer: persoon die bij een bedrijf of instelling op de loonlijst staat. Dat kan ook de directeur zijn. Meewerkende eigenaren en gezinsleden die niet op de loonlijst staan, tellen dus niet mee.

Werkgever: een persoon of personen die op basis van een arbeidsovereenkomst en tegen betaling werknemers in zijn/hun onderneming in dienst heeft/hebben.

BIJLAGE 3 TOEGEPASTE WEEGFACTOREN

Alle percentages die in hoofdstuk 2 van deze rapportage worden gepresenteerd zijn gewogen. De hierbij gebruikte herweegfactoren zijn gebaseerd op een combinatie van bedrijfsgrootteklasse en bedrijfssector. Door toepassing van deze weegfactoren is het mogelijk om uitspraken te doen op sector- en grootteklasse-niveau.

Tabel B1. Toegepaste weegfactoren

Sector	Bedrijfsgrootte: aantal werknemers				
	2 - 9	10 - 25	26 - 49	50 - 99	100 +
Landbouw/bosbouw/visserij	3,9639	0,2169	0,0358	0,0122	0,0051
Industrie	2,5660	0,7536	0,2780	0,1773	0,1755
Bouw	3,7013	0,6499	0,2029	0,1031	0,0679
Reparatie en handel	10,9284	1,5168	0,3771	0,2004	0,1257
Horeca	3,1454	0,5037	0,1044	0,0334	0,0163
Vervoer/opslag/communicatie	3,0824	0,5613	0,1804	0,1083	0,0950
Financiële dienstverlening	5,7254	0,1888	0,0513	0,0303	0,0469
Zakelijke dienstverlening	9,6005	1,1552	0,3320	0,1931	0,1881
Openbaar bestuur	0,0276	0,0357	0,0453	0,0607	0,0974
Onderwijs	0,8006	0,3124	0,0321	0,0850	0,0697
Zorg en welzijn	2,2691	0,2439	0,0499	0,0583	0,1375
Overige diensten	3,3530	0,2209	0,0422	0,0515	0,0422

BIJLAGE 4 KENNISBEHOEFTE NAAR SECTOR

In hoofdstuk 2 is bij het beschrijven van de resultaten van de telefonische enquête steeds onderscheid gemaakt naar drie onderzoeksgroepen (bedrijven zonder preventiemedewerker, met een werkgever-preventiemedewerker en met een werknemer-preventiemedewerker). Voor alle besproken aspecten is tevens nagegaan of de resultaten uiteenlopen tussen sectoren. In deze bijlage geven we een opsomming van de daarbij gevonden verschillen.

Bij het beschrijven van de verschillen maken we onderscheid naar twaalf sectoren: landbouw/bosbouw/visserij, industrie, bouw, reparatie en handel, horeca, vervoer/opslag/communicatie, financiële dienstverlening, zakelijke dienstverlening, openbaar bestuur, onderwijs, zorg en welzijn en overige diensten.

Achtergrondkenmerken

- Het verschilt per sector of er binnen een bedrijf wel of niet een preventiemedewerker is aangesteld. Zo is in de sectoren financiële – en zakelijke dienstverlening het aandeel bedrijven zonder preventiemedewerker – volgens de geënquêteerden - groter dan 60%. Daar tegenover staan sectoren waarin het merendeel van de bedrijven wél een preventiemedewerker heeft, met als uitschieter de sector openbaar bestuur, waar driekwart een preventiemedewerker heeft aangesteld. In deze sector is de preventiemedewerker altijd een werknemer. Een andere sector waarin de preventiemedewerker meestal een werknemer is, is het onderwijs. Met name in de horecasector (met weinig grote bedrijven) is relatief vaak de werkgever zelf preventiemedewerker.
- Aansluiting bij een brancheorganisatie hangt samen met bedrijfssector: in de sectoren landbouw en horeca is het aansluitingspercentage – volgens de geënquêteerden - relatief hoog (respectievelijk 89% en 82%), terwijl dat in de sectoren financiële dienstverlening, openbaar bestuur en onderwijs naar verhouding laag is (respectievelijk 41%, 40% en 38%).
- Het deel dat aangeeft dat zich in het eigen bedrijf geen arbeidsrisico's voordoen is in de sectoren landbouw en bouw met circa 10% relatief klein. In de sector openbaar bestuur was er zelfs geen enkele geënquêteerde die geen risico's kon noemen.
- Omdat bepaalde risico's zich in bepaalde sectoren veel meer (kunnen) voordoen dan in andere, bestaan er voor elke soort arbeidsrisico's verschillen tussen sectoren. Bijvoorbeeld:
 - fysieke/lichamelijke belasting is het vaakst als risico genoemd door respondenten in de bouw (85%) en het minst vaak in de financiële dienstverlening (24%);

- mentale/psychische belasting werd relatief vaak genoemd in de sector openbaar bestuur (80%) en relatief weinig in de sector reparatie en handel (18%);
- onveiligheid op het werk is met name in de landbouw (51%) en bouw (47%) een issue en speelt vrijwel niet in de financiële dienstverlening (6%).
- In de sectoren industrie, openbaar bestuur en onderwijs is het aandeel dat externe deskundigheid inhuurt relatief groot (groter dan 40%); in de sectoren reparatie/handel en horeca geeft slechts 10% van de respondenten aan arbodeskundigen in te huren.
- Sectoren die vaker dan gemiddeld aangeven dat er behoefte is aan meer informatie of instrumenten om meer arbovragen zelf te kunnen oplossen zijn de industrie (32%), vervoer en communicatie (33%), financiële dienstverlening (47%) en met name zorg en welzijn (75%).

Informatiebehoefte

- De mate waarin er behoefte is aan *informatie over arbeidsrisico's* verschilt tussen sectoren. Dit hangt (uiteraard) samen met de aard van het werk in de sectoren. Zo is de behoefte aan informatie over een bepaald arbeidsrisico ook hoger wanneer het betreffende risico zich daadwerkelijk voordoet in het bedrijf of de sector (score 2,2 tot 2,9) dan wanneer dat niet het geval is (score 1,1 tot 1,5).
- Hetzelfde geldt voor de behoefte aan informatie over arbo-activiteiten. Alleen bij het thema 'werkplekonderzoek' bestaan er geen verschillen tussen sectoren.
- Ook in de frequentie van de vraagbehoefte bestaan verschillen tussen sectoren. Het percentage dat *nooit* behoefte had aan informatie is het hoogst in de horeca (82%) en in de sector overige diensten (84%). Het laagst is dit percentage in de sectoren openbaar bestuur (25%), onderwijs (43%) en zorg en welzijn (45%).

Informatiegebruik

- Het spreekt haast voor zich dat er ook verschillen bestaan tussen sectoren voor wat betreft de soort informatie waarnaar gezocht wordt. Wanneer we ons beperken tot de twee meest genoemde soorten informatie, zien we dat inrichting van werkplekken niet zo'n issue is in de bouw en de horeca (genoemd door respectievelijk 22% en 17%), maar juist wel in de zakelijke dienstverlening (78%) en in de sector openbaar bestuur (67%). Naar informatie over de RI&E werd het vaakst gezocht in de sectoren bouw en reparatie/handel (65%) en het minst vaak in de sectoren horeca (25%), overige diensten (18%) en financiële dienstverlening (8%).

- Ook in de aard van de informatie waarnaar gezocht wordt zien we sectorverschillen. Naar een advies zochten met name bedrijven in de sectoren overige diensten (90%), landbouw (88%) en industrie (84%). Voorlichtende informatie werd vooral gezocht door bedrijven in de sectoren horeca (88%), vervoer en communicatie (77%) en landbouw (76%).
- In de sectoren 'financiële dienstverlening' en 'zorg en welzijn' zoekt men de arbo-informatie vaak bij de arbodienst/bedrijfsarts (respectievelijk 95% en 74%). De landbouw is een sector waarin men naar verhouding vaak bij de brancheorganisatie aanklopt voor informatie (73%). Met name de sectoren 'vervoer en communicatie', 'zakelijke dienstverlening' en 'openbaar bestuur' zoeken bij de overheid (respectievelijk 38%, 35% en 48%).
- In de sector 'zorg en welzijn' is het aandeel dat zegt ondersteuning te kunnen krijgen van de brancheorganisatie naar verhouding klein (28%, versus gemiddeld 68%).
- Wat het gebruik van informatie van commerciële aanbieders betreft, blijken de industrie en het openbaar bestuur koplopers te zijn. In deze sectoren geeft tweederde deel van de preventiemedewerkers aan informatie van commerciële aanbieders te gebruiken (het gemiddelde is 40%).
- Ook wat inzet van *arboprofessionals* betreft, bestaan sectorverschillen. In de sectoren openbaar bestuur en onderwijs is het aandeel preventiemedewerkers dat arboprofessionals inschakelt het grootst (respectievelijk 75% en 62%).

Meningen over gebruikte informatie

De respondenten hebben de vindbaarheid van en de tevredenheid over arbo-informatie gewaardeerd door een cijfer te geven op een schaal van 1 ('zeer gemakkelijk' c.q. 'zeer tevreden') tot en met 5 ('zeer moeilijk' c.q. 'zeer ontevreden').

- Ten aanzien van de *vindbaarheid* van arbo-informatie zien we sectorverschillen: een naar verhouding lage score (circa 1,8) wordt gegeven door respondenten in de sectoren zorg en welzijn en zakelijke dienstverlening. Dit betekent dat de geënquêteerden in deze sectoren relatief weinig moeite hebben met het vinden van de gezochte informatie. Respondenten in de sector overige diensten vinden het minder gemakkelijk om arbo-informatie te vinden (gemiddelde score 3,1).
- Aangaande *tevredenheid over arbo-informatie* zien we echter *op elk aspect* verschillen:
 - op het aspect 'vindbaarheid' geven respondenten in de sectoren financiële dienstverlening en vervoer/communicatie een relatief hoge score (respectievelijk 3,3 en 3,1) en zijn hierover dus in *mindere* mate tevreden, terwijl men in de sector reparatie/handel relatief meer tevreden is (score 1,5);

- over 'duidelijkheid' is men het meest tevreden in de horeca (2,1) en het minst tevreden in de financiële dienstverlening (3,3);
- ook de kosten van informatie leiden tot de meeste ontevredenheid in de financiële dienstverlening (3,9). Opnieuw is men in de horeca relatief tevreden (2,0);
- de mate waarin de informatie is toegespitst op de eigen sector leidt tot de meeste tevredenheid in de sectoren horeca en zakelijke dienstverlening (2,0). Weer is men in de sector financiële dienstverlening het minst tevreden (4,2);
- de laagste (dus 'beste') score voor de praktische toepasbaarheid van de informatie is 2,1 en is gegeven in de horecasector; respondenten in de sector financiële dienstverlening gaven hier gemiddeld weer de hoogste score (3,6).

Uit bovenstaande blijkt dat in de sector financiële dienstverlening de gemiddelde score op elk aspect (ruim) boven de 3 ligt, wat betekent dat de respondenten uit deze sector over het algemeen neigen naar ontevredenheid over de arbo-informatie.

- Ook wat de *praktische toepasbaarheid van branchespecifieke informatie* betreft zijn er sectorverschillen. In een aantal sectoren zijn *alle* geënquêteerden van mening dat de ondersteuning goed aansluit op de situatie in het bedrijf (financiële dienstverlening, openbaar bestuur, onderwijs, zorg en welzijn). Het minst wordt deze aansluiting gezien in de bouw (60%).
- In de sectoren reparatie/handel en openbaar bestuur is het aandeel dat de RI&E nog niet gebruikt heeft het grootst (ruim 50%).
- Het minst tevreden over de toepasbaarheid van informatie van commerciële aanbieders is men in de sector financiële dienstverlening (68% antwoordt 'ja'). Er zijn echter ook drie sectoren waarin alle respondenten tevreden zijn: landbouw, openbaar bestuur en overige diensten.
- In de sectoren reparatie/handel, openbaar bestuur, zorg en welzijn en overige diensten is men het meest tevreden over de adviezen van *arboprofessionals*; *alle* geënquêteerden in deze sectoren zijn van mening dat de aansluiting op de praktijk goed is. Het minst tevreden is men in de financiële dienstverlening (40% antwoordde 'goed', 30% 'matig').

Toekomstige voorkeuren

- We zien verschillen in de vorm waarin men in de toekomst het liefst arbo-informatie wil ontvangen. In de sectoren landbouw, bouw en overige diensten is het deel dat informatie via het internet wil krijgen relatief het kleinst (rond de 65%). In deze sectoren hebben de geënquêteerden een meer dan gemiddelde voorkeur voor schriftelijke informatie (ruim 50%).

BIJLAGE 5 KENNISBEHOEFTE NAAR FUNCTIENIVEAU RESPONDENTEN

In hoofdstuk 2 is bij het beschrijven van de resultaten van de telefonische enquête steeds onderscheid gemaakt naar drie onderzoeksgroepen (bedrijven zonder preventiemedewerker, met een werkgever-preventiemedewerker en met een werknemer-preventiemedewerker). Voor alle besproken aspecten is tevens nagegaan of de resultaten verschillen per functieniveau van de respondenten. Deze analyse is uitgevoerd omdat het vermoeden bestaat dat geënquêteerden met een functie als manager/afdelingshoofd een andere informatiebehoefte hebben en op een andere manier naar informatie zoeken dan directeuren/eigenaren of medewerkers. In deze bijlage geven we een opsomming van de daarbij gevonden verschillen.

Informatiebehoefte

- Zowel wat betreft verschillende *arbeidsrisico's* als *arbo-activiteiten* hebben managers consequent een iets grotere behoefte aan informatie dan directeuren of medewerkers.
- Ook hebben managers vaker behoefte aan informatie. Bij managers is het aandeel dat in het voorgaande jaar nooit behoefte had aan arbo-informatie het kleinst (51%). Bij medewerkers is dit met 56% iets groter, terwijl het bij de directeuren met 76% het grootst is.
- Wanneer de functie van de geënquêteerde op het niveau van medewerker ligt, is het aandeel dat in specifieke situaties zoekt relatief groot (76%) en het aandeel dat gestructureerd zoekt relatief klein (42%). Managers zoeken het vaakst *gestructureerd* (52%).

Informatiegebruik

- De mate waarin naar informatie over bepaalde thema's is gezocht lijkt ook samen te hangen met het functieniveau van de geënquêteerde. Wat informatie over 'inrichting van de werkplek' betreft, zien we geen noemenswaardige verschillen, maar bijvoorbeeld:
 - informatie over de RI&E is het vaakst opgezocht door managers (55%) en het minst vaak door directeuren (42%);
 - naar informatie over preventie van bedrijfsongevallen of gezondheidsklachten van werknemers werd juist het vaakst gezocht op medewerker-niveau (66%); bij managers en directeuren gebeurde dat in circa éénderde deel;
 - informatie over de Arbowet werd het meest opgezocht door managers (54%) en het minst vaak door medewerkers (26%).
- Geënquêteerde directeuren waren relatief vaak op zoek naar voorlichting

(74%; bij medewerkers was dit aandeel met 43% naar verhouding klein). Het krijgen van advies was bij de medewerkers relatief vaak het doel (69%).

- Ook bij de meest *gebruikte informatiebronnen* zien we verschillen naar functieniveau:
 - de arbodienst/bedrijfsarts wordt met name door managers benaderd (50%);
 - de brancheorganisatie is voor medewerkers geen belangrijke informatiebron (16%), maar voor directeuren des te meer (56%);
 - informatiekkanalen van de overheid worden relatief vaak op medewerker-niveau geraadpleegd (28%).

Meningen over gebruikte informatie

- Ten aanzien van de vindbaarheid van of tevredenheid over arbo-informatie zien we geen verschillen tussen de functieniveaus.
- De beoordeling van de tevredenheid over arbo-informatie⁶⁸ verschilt op twee aspecten naar functieniveau:
 - managers zijn het minst tevreden over de kosten van informatie op arbo-terrein, directeuren zijn hierover het meest tevreden (score van 2,9 versus 2,3);
 - ook zijn managers naar verhouding het minst vaak tevreden over de mate waarin de informatie is toegespitst op de eigen sector (score 2,9 versus gemiddeld 2,5).
- Daarnaast zijn er verschillen in de mening over de *toepasbaarheid van RI&E*. Vooral directeuren gaven aan dat het instrument (nog) niet gebruikt is (38%). Wanneer de RI&E wel is gebruikt, was die meestal goed toepasbaar. Met name managers en medewerkers vinden de RI&E goed toepasbaar (70 à 75%).
- De geënquêteerde medewerkers zijn het meest te spreken over de toepasbaarheid van de arbocatalogus (73% vindt deze 'goed'), gevolgd door de directeuren (54%) en de managers (26%).
- Met name managers vinden de informatie van commerciële aanbieders goed bruikbaar (96%), gevolgd door medewerkers (89%). Directeuren zijn iets minder vaak tevreden (79%).
- De geënquêteerden op directieniveau zijn vaker tevreden over de adviezen van *arboprofessionals* dan managers en medewerkers: het aandeel dat van 'goede aansluiting' spreekt is driekwart versus tweederde.

⁶⁸ Aangegeven middels een score op een schaal van 1 (zeer tevreden) tot en met 5 (zeer ontevreden).

Toekomstige voorkeuren

- Op de vraag bij wie men in de toekomst het liefst terecht zou willen voor arbo-informatie, antwoorden met name managers 'de arbodienst' (45%). Directeuren noemen naar verhouding vaak de brancheorganisatie (37%).
- Verder blijkt dat managers en medewerkers een (nog) grotere voorkeur hebben voor informatievoorziening via het internet dan directeuren (86% versus 76%).

BIJLAGE 6 GEÏNTERVIEWDE AANBIEDERS EN HUN KENNISPRODUCTEN

Categorie	Organisatie/ Website	Inhoud Website	Helpdesk	Overige producten en diensten
Overheid	Arboportaal	www.arboportaal.nl <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: wetsuitleg, risico's, sector-informatie 	digitaal (per 1 juli 2011 opgeheven)	-
	Arbeidsinspectie	www.arbeidsinspectie.nl <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: verplichtingen, procedures Melding klachten, etc. Instrumenten: o.a. filmpjes 	digitaal	<ul style="list-style-type: none"> Brochures
Werkgevers- en werknemersorganisaties	MKB Nederland	www.mkb.nl <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: samenstellen arbocatalogus, wet- en regelgeving Instrumenten: algemeen RI&E model voor MKB 	digitaal	<ul style="list-style-type: none"> Voorlichtingsbijeenkomsten (arbestimulering) Trainingen toepassing RI&E
	CNV	www.cnv.nl/plezier-in-werk <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: wet- en regelgeving, arbocatalogi, arborisico's, duurzame inzetbaarheid 	digitaal (inmiddels opgeheven) telefonisch	<ul style="list-style-type: none"> Brochures Bedrijfsbezoeken door coaches
	FNV	www.fnv.nl/publiek/themas/opdewerkplek <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: wetgeving, arbo, pesten, werkdruk, arbodienstverlening 	-	-

Categorie	Organisatie/ Website	Inhoud Website	Helpdesk	Overige producten en diensten
Branche-organisaties	Arbouw	www.arbouw.nl <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: wettoelichting, veiligheid/gezondheid, specifieke arbeidsrisico's Instrumenten: checklists, filmpjes, arbocatalogus, handboeken specifieke risico's 	digitaal telefonisch	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsbezoeken Nieuwsbrieven Campagnes
	FME	www.fme.nl/Actueel/Content/Themas/Beleidsthema's/Milieu_Energie <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: branchespecifieke risico's en preventie: lasrook, lawaai, oplosmiddelen, etc. Instrumenten: good practices, filmpjes, verbetercheck (= arbocatalogus), onderzoek 	digitaal "verbetercoaches"	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwsbrief Workshops Bedrijfsbezoeken Trainingen en workshops bij bedrijven
	VGN	www.vgn.nl/thema/17 <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: wettoelichting, algemeen arbobeleid, branchespecifieke risico's, nieuws Instrumenten: arbocatalogus, toolkits, best practices, rapportages 	digitaal	<ul style="list-style-type: none"> Trainingen Implementatienetwerken
	Arbo-VO	www.arbo-vo.nl <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: wettoelichting, arbo, verzuim, duurzame inzetbaarheid 	telefonisch adviseurs	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwsbrieven Bedrijfsbezoeken

Categorie	Organisatie/ Website	Inhoud Website	Helpdesk	Overige producten en diensten
		<ul style="list-style-type: none"> Instrumenten: RI&E, inkoopwijzers (trainingen) 		
	A + O fonds Gemeenten	www.aeno.nl <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: wetgeving, arbocatalogus, arbodienstverleners, pesten op het werk, biologisch agentia, ziekteverzuim/re-integratie, etc. Instrumenten: RI&E Gemeenten, werkwijze OR en arbo 	telefonisch	<ul style="list-style-type: none"> Voorlichtingsbijeenkomsten Workshops, cursussen Publicaties (handboeken, "good practices")
	HBA (Hoofdbedrijfschap Ambachten)	www.hba.nl/pages/326/BranchecodeOnline.html <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: veiligheid en gezondheid als onderdelen van integrale bedrijfsvoering; met name: wettelijke voorschriften, stand der techniek Instrumenten: publicaties 	-	<ul style="list-style-type: none"> Trainingen bedrijfsverbetering Opleidingsmateriaal
	Sociaal Fonds Recreatie	www.sectorrecreatie.nl <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting: verzuim, agressie/geweld, fysieke belasting, geluid, gevaarlijke stoffen Instrumenten: diverse "toolkits" (bijv. ongewenst gedrag, verzuim, lichamelijke belasting), oplossingenboek, RI&E 	telefonisch	<ul style="list-style-type: none"> Cursussen

Categorie	Organisatie/ Website	Inhoud Website	Helpdesk	Overige producten en diensten
	Verbond P&K	www.verbondpk.nl <ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting: diverse risico's en aanpak daarvan (bijv. geluid, oplosmiddelen, verzuim, werkdruk), levensfasebeleid • Instrumenten: arbocatalogus, good practices 	digitaal	<ul style="list-style-type: none"> • Website forum • Nieuwsbrief
Arbodiensten	365/ArboNed	www.365.nl/arboned <ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting: algemene info (wet, verzuim, inzetbaarheid, diversiteit, werkdruk) • Branchespecifieke info (risico's) 	digitaal telefonisch lokale adviseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Branchespecifieke brochures • Diverse diensten voor bedrijven en branches
	Achmea Vitale	www.achmeavitale.nl/werkgever/ziekteverzuim-voorkomen.html <ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting: arbo, wetgeving, verzuim, stress, eigen regiemodellen, etc. • Instrumenten: toepassing RI&E 	digitaal telefonisch adviseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Opleidingen voor preventiemedewerkers • Trainingen voor middenkader • Folders
	ArboUnie	www.arbounie.nl/landelijke_arbodienst.htm <ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting: wet, verzuim, geluid, toxische stoffen, duurzame inzetbaarheid, werken onder overdruk • Instrumenten: vooral voor vakspecialisten 	digitaal telefonisch (adviseurs)	<ul style="list-style-type: none"> • Trainingen voor preventiemedewerkers

Categorie	Organisatie/ Website	Inhoud Website	Helpdesk	Overige producten en diensten
Uitgevers	SDU	www.sdu.nl <ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting: detectie en preventie van risico's (ruim 70 thema's), toelichting wet, etc. • Instrumenten: praktijkinfo, tools 	-	<ul style="list-style-type: none"> • CD-roms, boeken, tijdschriften • Informatiebladen • Nieuwsbrieven
	Kluwer	home.kluwer.nl <ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting: wettelijk kader, alle arborisico's, • Instrumenten: onderzoeks- en preventie-instrumenten 	digitaal	<ul style="list-style-type: none"> • Boeken, tijdschriften • Basistrainingen (arborisico's) • Nieuwsbrieven
Overigen	Arbo-Antwoord (AMC, Coronel Instituut en NCvB)	www.arboantwoord.com <ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting: d.w.z. antwoorden op eerdere vragen • Instrumenten: idem 	digitaal schriftelijk	-
	Arbokennisnet	www.arbokennisnet.nl <ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting: 19 kennisdossiers (o.a. arbo-beleid, fysieke belasting, PSA, straling, verzuim, werkplekinrichting) • Instrumenten: elk dossier bevat ook: instrumenten, good practices, beheersmaatregelen 	telefonisch	-

Categorie	Organisatie/ Website	Inhoud Website	Helpdesk	Overige producten en diensten
	EU Focal Point	www.osha.europa.eu/fop/netherlands/nl/front-page <ul style="list-style-type: none">• Voorlichting: EU wetgeving en aanbevelingen, arbothema's, speciale aandacht voor "nieuwe risico's"• Instrumenten: good practices	digitaal (niet voor persoonlijk advies of specifieke informatie)	<ul style="list-style-type: none">• Voorlichtingcampagnes

AStri 

Stationsweg 26 •
2312 AV Leiden

astri@astri.nl
www.astri.nl

T 071 512 49 03
F 071 512 52 47