
Rapportage Beoordeling Balie

*Gemeente Lansingerland
Service balie en balie burgerzaken*

Martijn Postma
Gardien Bedrijfsfysiotherapie BV

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Taak/handeling analyse	4
3.	Richtlijnen fysieke belasting	21
4.	Werkplekonderzoek naar de risico's van het balie en beeldschermwerk	6
4.1	Beoordeling beeldschermwerkplek.....	6
4.2	Beoordeling baliewerk.....	9
5.	Plan van aanpak.....	18
Bijlage 1.	Proefopstelling.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 2.	Uitgangspunten voor een zit/sta baliewerkplek	22

Aan : Marianne Luesken, Hoofd afdeling bestuurszaken en communicatie
Betreft : Werkplekonderzoek Balie Gemeente Lansingerland
Datum : 30 januari 2019
Projectnummer: 181133

1. Inleiding

Achtergrond

De medewerkers van de balie van Gemeente Lansingerland ondervinden fysieke klachten. De medewerkers denken dat dit met de ergonomie van de balie heeft te maken. Daarom wil men een werkplekonderzoek uitvoeren naar de ergonomie van de balie, de knelpunten in kaart brengen en op een praktisch, technisch en economisch haalbare wijze oplossen. Daarnaast wil men de medewerkers voorlichten over het ergonomisch instellen en gebruiken van de werkplekken.

Met name het draaien en reiken om handelingen uit te voeren in de kast van de frontoffice/balie levert hoge belasting op. Men wil de knelpunten in kaart brengen en op een praktisch, technisch en economisch haalbare wijze oplossen.

Doelstelling

De balies van de Gemeente Lansingerland voldoen aan de ergonomische richtlijnen zodat medewerkers gezond en veilig aan de balie kunnen werken.

Werkwijze

Om uiteindelijk tot een plan van aanpak te komen, zullen de volgende stappen worden ondernomen:

- De bedrijfsfysiotherapeut doet een werkplekonderzoek. Er wordt gestart met het in kaart brengen van alle handelingen die bij de balie plaatsvinden. Met behulp van interviews met de medewerkers (sleutelfiguren) van de balie en een checklist worden eventuele knelpunten in kaart en in beeld gebracht.
- De bedrijfsfysiotherapeut zet de knelpunten in een concept plan van aanpak. Er wordt een presentatie voorbereid.
- Gebruikersbijeenkomst. De balie medewerkers en de leidinggevende krijgen van de bedrijfsfysiotherapeut voorlichting over de richtlijnen en risico's van baliewerk. Daarna worden de knelpunten met behulp van het beeldmateriaal op een rij gezet en wordt gebrainstormd over haalbare oplossingen.
- De oplossingen waarvoor gekozen is, worden omgezet in concrete acties en de taken en verantwoordelijkheden worden verdeeld.
- De bedrijfsfysiotherapeut legt alle afspraken vast in een rapportage met een plan van aanpak.
- Wanneer het plan van aanpak is uitgevoerd komt de bedrijfsfysiotherapeut langs om dit te evalueren en de medewerkers te begeleiden bij het ergonomisch instellen van de werkplek.

2. Taak/handeling analyse

Functie-taak-handelingen analyse

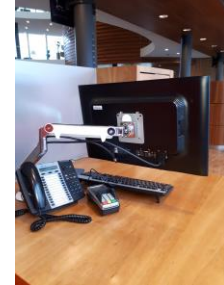
Hieronder volgt een overzicht van taken en bijbehorende handelingen van de medewerkers de balies.

<i>Taak</i>	<i>Handelingen</i>	<i>Inhoud</i>
Backoffice	Beeldschermwerk	Verhuizingen
		Adresonderzoek
		Parkeerkaart gehandicapten
	Uittreksels/archief	
	Scannen (raadsruimte)	
	Telefoneren	
	Verificatie post	
Frontoffice	Gesprekken	
	Beeldschermwerk	
	Uitreiken documenten	
	Scannen	
	Afrekenen	
	Printen	
	Lopen naar kassa	
	Kassa/kluis openen	
Servicebalie 4	Rijbewijs aanvragen	
	Documenten op alfabet zetten	
	Uitreiken afhaal documenten	
	Kluis	Dagwaarde documenten
	Kassa	Contant geld

Apparatuur frontoffice

Op het werkblad heeft men de volgende apparatuur:

- Beeldscherm op een arm.
- Toetsenbord en muis.
- Pen waarmee de klant moet tekenen.
- Vaste telefoon
- Pin apparaat



In de kast staat de volgende apparatuur:

- Scanner voor documenten.
- Bonnenprinter.
- Vingerscanner.
- PC
- Mandje met benodigdheden (Stempels)



Onder het werk werkblad:

- Bedieningspaneel van het bureau.
- Alarmknop (onderste foto's).

Bedieningspaneel van het bureau



alarmknop



*Verstelbare hoogte
werkblad*

3. Werkplekonderzoek naar de risico's van het balie en beeldschermwerk

Algemeen

Het huidige takenpakket van de medewerkers van de balie, bestaat voor een groot deel uit beeldschermwerk.

Het betreft backoffice en frontoffice werkzaamheden. De werkplekken op de backoffice zijn goed ingericht. De problemen worden ervaren bij frontoffice werkzaamheden. Hier wordt in dit onderzoek met name naar gekeken.

Allereerst is de beeldschermwerkplek beoordeeld. Vervolgens worden de ergonomische aspecten van de balie werkplek beoordeeld.

3.1 Beoordeling beeldschermwerkplek

Er wordt gewerkt op goed ingerichte werkplekken op de backoffice.

Daarnaast worden medewerkers 1 dagdeel per dienst ingezet op de frontoffice en voeren daar balie/beeldschermwerkzaamheden uit.

5-W model

Aangezien het hier om een beeldschermwerkplek gaat is voor het onderzoek gebruik gemaakt van de checklist uit het handboek RSI.

Er is onderzoek gedaan naar:	De werktaken
	De werktijden
	De werkdruk
	De werkplek
	De werkwijze

Knelpunten worden aangegeven met een kleur:

Groen: De situatie is veilig

Oranje: Er is een knelpunt dat men moet trachten aan te passen, zeker voor medewerkers met klachten

Rood: Er is een duidelijk knelpunt dat aangepakt moet worden

Werktaken groen

Het takenpakket is gevarieerd.

Er zijn binnen de functie voldoende regelmogelijkheden om het werk af te wisselen.

Het werk kent voldoende uitdagingen.

Indien nodig kan de hulp van collega's worden ingeroepen.

Hier zijn de volgende knelpunten gesignaleerd:

- Het takenpakket van de baliemedewerker is eenzijdig, zodat er gedurende de werkdag niet veel kan worden afgewisseld tussen verschillende werkzaamheden.
- Er wordt nauwelijks afgewisseld tussen muizen en werken met het toetsenbord.
- Bij problemen kan er geen hulp van een collega worden ingeroepen.

Werktijden groen

De baliemedewerker frontoffice werkt minder dan 4 uur per dag achter het beeldscherm. Hier zijn de volgende knelpunten gesignaleerd:

- De baliemedewerker backoffice werkt meer dan 4 uur per dag achter het beeldscherm.
- Het komt regelmatig voor dat de baliemedewerker langer dan 1 uur en soms zelfs 2 uur aaneengesloten beeldschermwerk verricht, waarbij deze niet voldoende micropauzes inlast.

Werkdruk groen

De baliemedewerker ervaart geen hoge werkdruk, ondanks dat er soms sprake is van deadlines.

Over het algemeen zijn er voldoende regelmogelijkheden om de werkdruk te kunnen spreiden. Dit heeft mede te maken met de afspraken die er zijn binnen de afdeling/organisatie.

Hier zijn de volgende knelpunten gesignaleerd:

- De baliemedewerker heeft geen invloed op de planning van de eigen werkzaamheden en er zijn onvoldoende overlegmogelijkheden met collega's over de werkzaamheden.
- Het komt geregeld voor dat de werkzaamheden alleen door zeer hard te werken afkomen.

Werkplek rood

Beeldscherm rood

De baliemedewerker werkt met 23 inch beeldscherm

Hier werden de volgende knelpunten gesignaleerd:

- De kijkafstand is te klein.
- De baliemedewerker kan niet recht voor het beeldscherm zitten.

Werkopstelling rood

Hier werden de volgende knelpunten gesignaleerd:

- Het bureau stond te hoog, dit kan niet lager worden ingesteld tijdens het werkplekonderzoek.
- Het bureau voldoet niet aan de huidige richtlijnen, namelijk:
 - Het bureauoppervlak is te klein.
 - Het werkblad is te dik.
- De Ahrend 2020 bureaustoel vertonen slijtage

Toetsenbord, muis oranje

De baliemedewerker werkt met een standaard muis en toetsenbord.

Hier werden de volgende knelpunten gesignaleerd:

- Er wordt gewerkt met een standaard toetsenbord en muis waardoor de rechter schouder naar buiten wordt gedraaid.

Werkomgeving rood

Hier werden de volgende knelpunten gesignaleerd:

- Er is sprake van hinderlijk geluid
- Er is sprake van hinderlijke lichtinval / tocht / warmte.

- Er is geen optimale zonwering die men zelf kan bedienen.

Werkwijze rood

Hier werden de volgende knelpunten gesignaleerd:

- Er wordt dagelijks meer dan 1 uur stil gezeten in één houding.
- De stoel stond niet goed ingesteld, waardoor de zithouding niet optimaal was.
- De armen/ellebogen worden niet gesteund op de armsteunen van de stoel of op het werkblad.
- Er wordt niet gewerkt met ontspannen schouderspieren. De baliemedewerker heeft de neiging de schouders op te trekken, wat leidt tot een toename van de spierspanning in de nek en de schouders.
- Tijdens het werken met de muis wordt de rechter schouder naar buiten gedraaid, hierdoor neemt de spierspanning in de nek/schoudergordel toe.
- Bij het werken met de muis liggen de vingers niet ontspannen op de muis.

3.2 Beoordeling baliewerk frontoffice

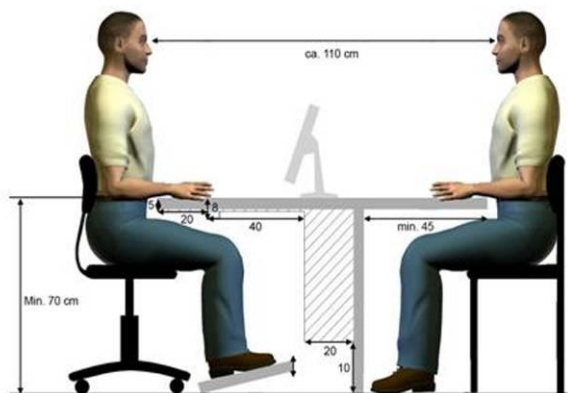
Voor het beoordelen van de balie is gebruik gemaakt van de checklist die is opgesteld door de NVBF (Nederlandse Vereniging voor Bedrijfs- en arbeidsfysiotherapie).

Bij de balie servicedesk wordt gewerkt aan 14 baliewerkplekken en een aparte receptiebalie. Deze werkplekken zijn in 2012 in gebruik genomen.

Balie Servicedesk

Er is sprake van een zit-zitbalie. Zowel medewerkers als burgers zitten.

Zit / Zit balie:



De baliewerkplekken beschikken over een verstelbaar bureau met een instelbereik van 72cm - 78,5cm. Er zijn geen voetensteunen beschikbaar.

Balie 7 & 8 hebben de kast rechts

Balie 9 & 10 hebben de kast links

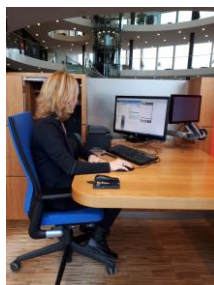
Balie 11-14 worden nauwelijks gebruikt.

Er wordt gebruik gemaakt van Ahrend 2020 bureaustoelen, die voldoen aan de huidige NPR 1813 richtlijn en optimaal instelbaar zijn. De gasveer van diverse stoelen werkt niet optimaal. De bureaustoelen zijn voorzien van harde wielen, deze zijn geschikt voor tapijt ondergrond. De ondergrond is van hout. Er is zichtbare schade van de ondergrond.

Werksituatie



*Werkplek
rechtsdraaiend*



Werkplek linksdraaiend



*Uitvoeren van
handelingen in de kast*



Scharnierdeur

Alle apparatuur waarmee gewerkt wordt staat in de kast naast de medewerker.
De bedrading van de apparatuur is vaak te kort.
De kast wordt afgesloten met een uitdraaiende deur en dient bij verlaten van de werkplek te worden gesloten. Bij een geopende deur neemt deze 15 cm ruimte in.
Er zijn uitschuifbare planken, waarop de apparatuur is geplaatst, maar deze worden niet gebruikt, daar de deur dan niet meer kan worden gesloten.

De planken zitten op de volgende hoogtes:

- Plank 1: 13cm
- Plank 2: 40 cm
- Plank 3: 60,5 cm
- Plank mogelijkheid: tussen 78 cm & 92 cm kan een plank worden geplaatst.

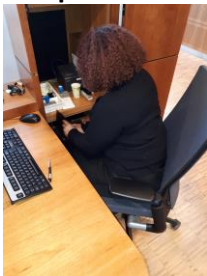
Om het bon apparaat te bedienen moet 60 cm worden bereikt.
Bij de huidige indeling van de kast moet worden gebukt en gedraaid om de scanner te bedienen, deze staat op de onderste plank.

Per activiteit van een burger moet 2 x worden geprint en moet 1 keer naar de backoffice worden gegaan

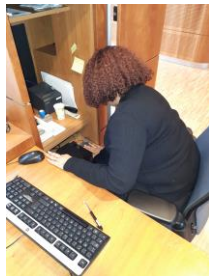
Opvallendheden:

- Er moet worden gebukt en gedraaid om te scannen
- Er moet worden bereikt en gedraaid en voor het bon apparaat
- De vingerscanner staat laag om te bedienen

Knelpunten frontoffice



Bedienen scanner



Bedienen vingerscanner



Reiken voor bon



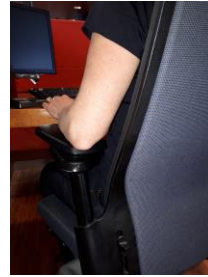
Middelen in de kast

- Onvoldoende in hoogte verstelbaar bureaublad. Geen armondersteuning
- Het beeldscherm is onvoldoende verstelbaar door een te korte monitorarm, waardoor een gedraaide werkwijze ontstaat

Knelpunten frontoffice



Gedraaide werkhouding



Geen arondersteuning, doordat armleggers botsen bij draaien naar kast



- Het werkblad heeft wel afgeronde hoeken, de kastdeur en planken niet
- Er zijn veel defecten aan de balie door botsen van bureaustoel en armleggers tegen bureau en kastdeur. De stoel en bankbekleding is versleten.

Knelpunten frontoffice



Deur draait ver open en belemmert



Beschadiging door stoten met bureaustoel



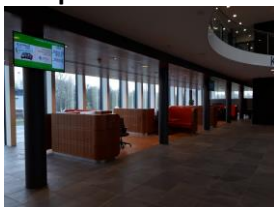
Slijtage door botsen



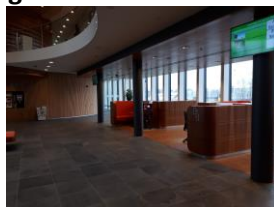
Slijtage door gebruik

- Er is geen prullenbak aanwezig op de baliewerkplek. Medewerkers verzamelen het afval los in de kast.
- Er is sprake van hinderlijke tocht en geluidsoverlast. Wel is er een luchtsluis bij de hoofdingang. Deze wordt nauwelijks gebruikt.
- Met name bij balie 7 & 9 is veel tocht, waarschijnlijk heeft dit te maken met de ronde vorm van de hal, waardoor een luchtstroming ontstaat

Knelpunten luchtstroming



Overzicht balies



Ronde hal



Baliewerkplek

- De zonwering werkt automatisch en vaak te laat. Bij felle lichten zonder zon gaat deze niet omlaag, maar treedt wel hinder op.

Aandachtspunten:

- Vertrouwelijke informatie is zichtbaar voor iedereen, ook onbevoegden

- De geldlade bevindt zich bij de receptiebalie, waar moet worden gebukt of gehurkt om deze te openen. De kluis en codes zijn zichtbaar voor burgers en onbevoegden.
- Medewerkers kunnen wachtende mensen niet zien op alle werkplekken, andersom is er geen toezicht op een aantal balies, ook de beveiliging heeft hier geen zicht op. Baliewerkplek 8-10 zijn slecht zichtbaar. De veiligheid is niet gewaarborgd.

Direct aansluitend aan de baliewerkplekken bevinden zich nog werkplekken voor ondersteuning. De werkmiddelen zijn goed, maar de werkruimte levert belemmeringen op geven de medewerkers aan.

Knelpunten werkplekken ondersteuning



*scheidingswand
baliewerkplekken*

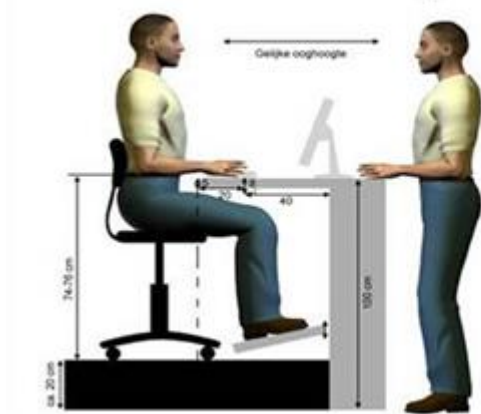


*Werkplekken achter
scheidingswand*

Receptiebalie & servicebalie 4

Er is sprake van een zit-stabalie met verhoogde vloer. Medewerkers zitten, burgers staan.

Zit / Sta balie met verhoogde vloer:



Burgers melden zich bij de receptiebalie. Hier vindt uitgifte van documenten plaats bij de servicebalie 4.

De balie is 98,5 cm hoog

De balie is 90 cm diep

Er is een verhoogde vloer van 24 cm hoogte

Deze wordt bereikt via 2 treden

Trede 1: 13,5 cm hoogte

Trede 2: 10,5 cm hoog

De baliewerkplekken zijn vast en hebben een hoogte van 74 cm

Er is een doorloop achter de balie van 98-102 cm breed.

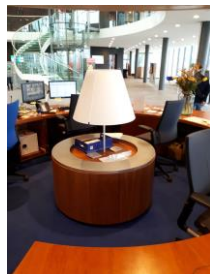
Bij passeren van een werkplek is de doorloopruimte minder dan 50 cm.

Er wordt gebruik gemaakt van Ahrend 2020 bureaustoelen, die voldoen aan de huidige NPR 1813 richtlijn en optimaal instelbaar zijn.

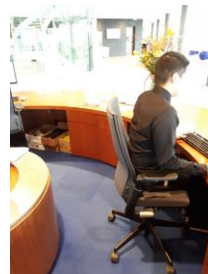
Werksituatie servicebalie



Receptie &
Servicebalie



Indeling receptie



Doorloop achter
werkplek



Treden en verhoogde
vloer

Aan de balie 4 worden rijbewijzen en paspoorten op alfabet gezet, vaak in de lade van de kluis. Dit hoort officieel in de Raadsruimte plaats te vinden.

Er worden uit de kluis rijbewijzen en paspoorten uit de kassa en documentenkluis gehaald

en verstrekt aan de burgers.

De medewerkers staan gebogen of buigen zittend vanaf de bureaustoel voorover of voeren deze handelingen gehurkt of geknield uit.

De laden van de kassa & documentenkuis zitten op de volgende hoogtes:

- Onderste lade: 23 cm
- Middelste lade: 45 cm
- Kassalade: 55 cm

Per activiteit van een burger moet vanaf het frontoffice vaak 1 keer naar de servicebalie 4 worden gegaan in verband met een geldtransactie of het verstrekken van documenten uit de kluis.

Opvallendheden:

- De baliewerkplekken zijn vaak te hoog voor de servicebalie medewerker. Er zijn geen voetenbanken

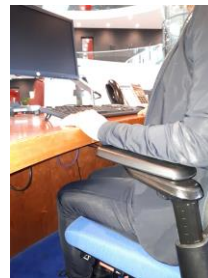
Knelpunten balie



Aanduiding balie



Werkblad te hoog, geen voetenbank



- De doorloopruimte is onvoldoende
- Er moet gebogen worden gewerkt om documenten te pakken of te sorteren
- Er moet worden gehurkt en geknield om documenten te pakken of te sorteren en voor de geldlade

Knelpunten kluis



Gebogen staan voor kassa



Sorteren of pakken van documenten



Sorteren of pakken van documenten gehurkt



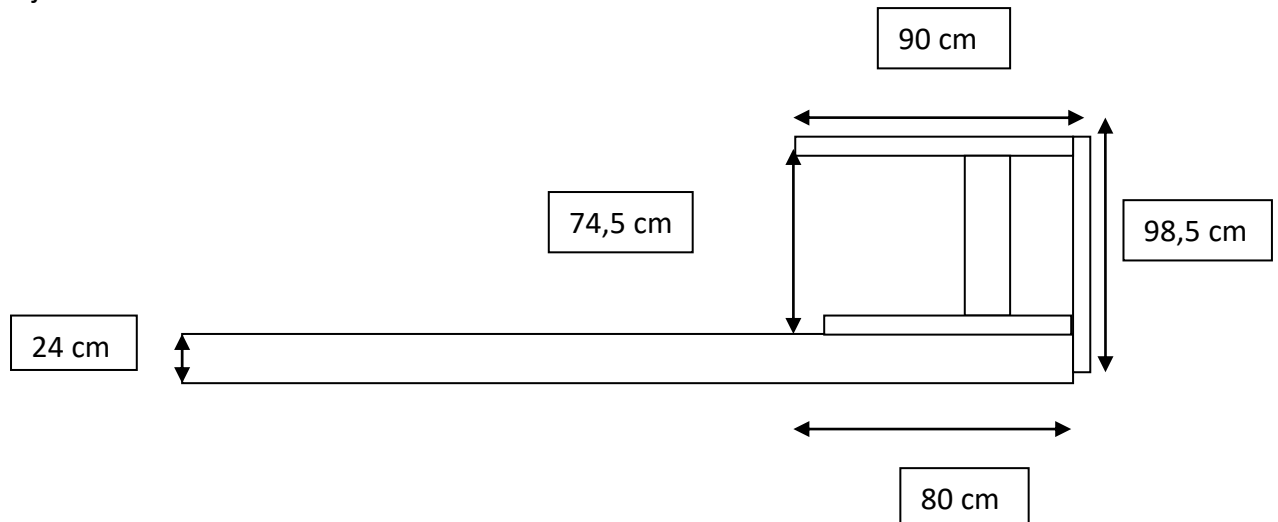
Overige aandachtspunten

- Vertrouwelijke informatie (code van de kluis) is zichtbaar voor iedereen, ook onbevoegden
- De geldlade bevindt zich bij de receptiebalie, waar moet worden gebukt of gehurkt om deze te openen. De kluis en codes zijn zichtbaar voor burgers en onbevoegden.

- Medewerkers lopen met geldbedragen van frontoffice naar servicebalie 4
- Medewerkers kunnen wachtende mensen niet zien op alle werkplekken, andersom is er geen toezicht op een aantal balies, ook de beveiliging heeft hier geen zicht op. Baliewerkplek 8-10 zijn slecht zichtbaar. De veiligheid is niet gewaarborgd.

De afmetingen

Zijaanzicht servicebalie



De afmetingen zijn conform de richtlijnen:

Onderdeel	Afstand	Richtlijn
Hoogte van het platform		20-33 cm
Hoogte bovenzijde werkblad		74-76 cm
Bovenkant van de balie		115-120 cm (schrijven)
Afstand tot de klant		90-120 cm
Beenruimte		60 cm
Voetruimte		70 cm
Opstaphoogte		< 21 cm
Kijkafstand beeldscherm		> 50 cm
Hoogte verschil bureau/balie		< 30 cm

Reikafstanden

De reikafstanden en frequenties zijn bepaald naar aanleiding van de taak/handeling analyse. Hieronder de resultaten (zie bijlage 2 voor toelichting).

TAAK	HANDELING	FREQ	APPARATUUR/ HULPMIDDELEN	REIK- AFSTAND	REIK- HOOGTE
	Scannen	ZV	Scanner	60	S
	Vinger scannen	ZV	Vingerscanner	60	S
	Printen	V	Bon apparaat	60-80	S
	Kassa openen	R	Kluis	40	G
	Documenten pakken	R	Kluis	40-60	R/S
	Documenten op alfabet zetten	R	Kluis	40-60	R/S

Toelichting op de horizontale reikafstand:

ZV = Zeer Vaak;	Meerdere malen per klant met twee handen	⇒	< 30 cm
V = Vaak;	Meerdere malen per klant	⇒	< 30 cm
R = Regelmatig;	Ca. 1 maal per klant of ca. 1 maal per minuut	⇒	< 45 cm
A = Af en toe;	Bij minder dan 5 van de 10 klanten of ca. 1 maal per 5 minuten	⇒	< 60 cm
S = Soms;	Enkele keren per dag (minder dan 1 maal per uur)	⇒	> 60 cm

Toelichting op de verticale reikafstand (reikhoogte):

Situatie	Kwalificatie
> 20 cm boven het werkblad (schouderhoogte)	Slecht
10 – 20 cm boven het werkblad	Redelijk
Tot 10 cm boven het werkblad	Goed
Tot 10 cm onder het werkblad	Goed
10 – 20 cm onder het werkblad	Redelijk
> 20 cm onder het werkblad (kniehoogte)	Slecht

Vaak reiken boven of onder 10 cm van het werkblad is een knelpunt.

Fysische omstandigheden

Het klimaat in de ruimte wordt door de medewerkers als slecht beoordeeld. Men heeft last van tocht of koude.

Er is automatische helderheidswering aanwezig, maar deze is vaak laat.

De medewerkers geven problemen aan met het geluid in de ruimte. Zij kunnen de klant niet altijd goed verstaan en hebben geen last van het geluid van andere mensen in de ruimte.

Knelpunt:

- Er is sprake van hinderlijke tocht en geluidsoverlast (bruiloften en activiteiten). Wel is er een luchtsluis bij de hoofdingang. Deze wordt nauwelijks gebruikt.
- Met name bij balie 7 & 9 is veel tocht, waarschijnlijk heeft dit te maken met de ronde vorm van de hal, waardoor een luchtstroming ontstaat

Welzijnsaspecten

Men kan zelf de klant oproepen en heeft daardoor zelf invloed op het tempo.

Er is geen onveilig gevoel en agressief gedrag komt zelden voor.

Er is voldoende bewegingsruimte voor de medewerker.

Knelpunt:

- Vertrouwelijke informatie (code van de kluis) is zichtbaar voor iedereen, ook onbevoegden
- De geldlade bevindt zich bij de receptiebalie, waar moet worden gebukt of gehurkt om deze te openen. De kluis en codes zijn zichtbaar voor burgers en onbevoegden.
- Medewerkers lopen met geldbedragen van frontoffice naar servicebalie 4
- Medewerkers kunnen wachtende mensen niet zien op alle werkplekken, andersom is er geen toezicht op een aantal balies, ook de beveiliging heeft hier geen zicht op. Baliewerkplek 8-10 zijn slecht zichtbaar. De veiligheid is niet gewaarborgd.

Functionele eigenschappen voor de klant

Er is een display beschikbaar voor de klant. De klant kan veilig pinnen.

Knelpunt:

- De balienummers zijn niet voor iedereen zichtbaar/herkenbaar.
- De servicebalie 4 is niet duidelijk herkenbaar.
- Minder validen kunnen niet op alle balies goed pinnen.

Werksituatie servicebalie



Balienummering slecht zichtbaar



Allen vanaf recht voor duidelijk zichtbaar



Vanaf ander balie kan klant alles lezen

4. Plan van aanpak

Middels een gebruikersbijeenkomst is er samen met de leidinggevende, de medewerkers en andere betrokkenen gekeken naar mogelijke oplossingen van de knelpunten.

De oplossingen zijn gezocht op drie niveaus gegeven, namelijk:

1. *Organisatie en taakhoud.* Door het proces of de functie-inhoud van bepaalde taken te veranderen, kunnen knelpunten opgelost of gereduceerd worden.
2. *Techniek.* Door ergonomische aanpassingen op de werkplek kunnen knelpunten opgelost of gereduceerd worden.
3. *Gedrag.* In een aantal gevallen kunnen de medewerkers, door hun manier van werken aan te passen, knelpunten oplossen of reduceren.

Tijdens de gebruikersbijeenkomst is alleen gekeken naar oplossingen op organisatie/taakhoud en techniek.

Alle afspraken zijn vastgelegd in het plan van aanpak op de volgende pagina.

Plan van Aanpak

Knelpunt	Oplossing	Actie	Wie	Wanneer
1. Reiken en draaien om handelingen in de kast uit te voeren	1. Indeling kast verbeteren en de juiste hoogtes aanhouden	1.		
	2. Apparatuur op het werkblad tijdens werkzaamheden			
2. Gedraaide werkhouding achter beeldscherm	1. Beeldscherm recht voor de medewerker zetten 2. Monitorarm verlengen			
3. Veel buigen en draaien, omdat Bureaustoel botst tegen werkblad	1. Werkblad aanpassen			
	2. Printerplank 10 cm uitschuiven standaard en schuin afzagen, waardoor kast kan worden gesloten			
	3. Kruk gebruiken in plaats van bureaustoel met armleggers 4. Juiste wielen onder stoelen in relatie met ondergrond			
4. Scharnierdeur levert veel belemmeringen op	Aanpassen kast van balie of andere scharnieren			
5. Medewerkers steunen niet af op de armsteunen.	Voorlichting instelling en gebruik van de stoel na aanpassing			
6. Kluis te laag en privacy				
7. Servicebalie 4 De baliewerkplekken zijn vaak te hoog voor de servicebalie medewerker. Er zijn geen voetenbanken				
8. Privacy en hinderlijk geluid en tocht	1. Plaatsen van een glazen wand vanaf backoffice met anti inkt glas			

	2. Plaatsen van camera's voor toezicht			
	3. Duidelijke bewijzing naar balies			

Bijlage 1. Arbobesluit relevante artikelen

Hoofdstuk 5. Beeldschermarbeid

Afdeling 1. Fysieke belasting

Artikel 5.4. Ergonomische inrichting werkplekken

Tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden werkplekken ingericht volgens de ergonomische beginselen.

Afdeling 2. Beeldschermwerk

Artikel 5.7. Definities

In deze afdeling wordt verstaan onder:

- beeldscherm: een alfanumeriek of grafisch scherm, ongeacht het gebruikte afbeeldingsprocédé;
- beeldschermwerkplek: het geheel dat bestaat uit beeldschermapparatuur, in voorkomend geval voorzien van toetsenbord of voorziening voor gegevensinvoer en of de interface mens/machine bepalende software, facultatieve accessoires, nevenapparatuur, telefoon, modem, printer, documenthouder, stoel, werktafel of werkvlak alsmede de onmiddellijke werkomgeving.

Artikel 5.10. Dagindeling van de arbeid

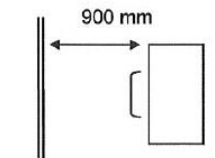
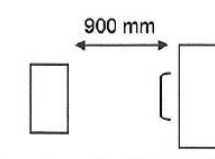
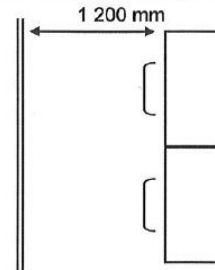
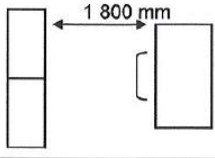
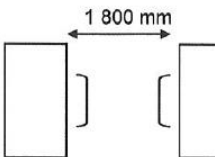
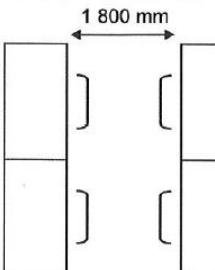
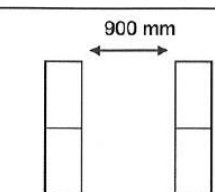
- De arbeid aan een beeldscherm is zodanig georganiseerd dat deze arbeid telkens na ten hoogste twee achtereenvolgende uren wordt afgewisseld door andersoortige arbeid of door een rusttijd, zodanig dat de belasting van het verrichten van de arbeid aan een beeldscherm wordt verlicht.

Artikel 5.12. Voorschriften voor de inrichting van beeldschermwerkplekken

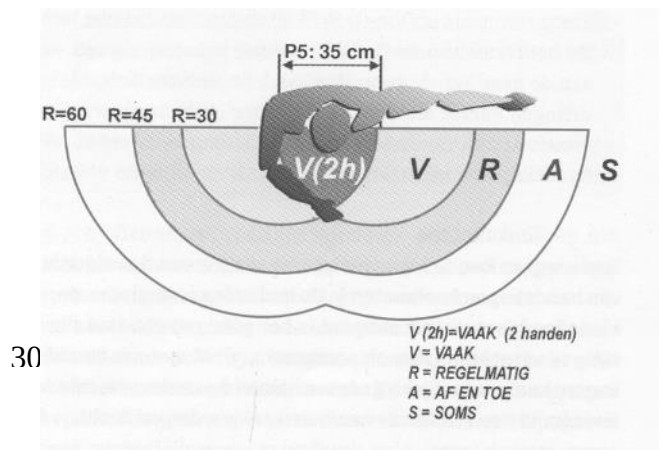
- Onverminderd [artikel 5.4](#) worden bij ministeriële regeling nadere regels gesteld met betrekking tot de beeldschermwerkplek en de wisselwerking tussen de gebruikte apparatuur en de werknemers.

Bijlage 2. Bewegingsruimte om de werktafel

Tabel 3 — Bewegingsruimte om de werktafel

<i>Wand en één werkplek</i> Minimumafstand tussen de aanzitzijde van de werktafel van <u>één</u> enkele werkplek en een (systeem)wand (dus indien niemand hoeft te passeren): 900 mm.	
<i>Werkplek en eigen kast</i> Minimumafstand tussen de aanzitzijde van de werktafel <u>één</u> enkele werkplek en een <u>eigen kast</u> (met jaloezie- of verdwijndeuren): 900 mm.	
<i>Wand en meer werkplekken naast elkaar</i> Minimumafstand tussen de aanzitzijde van de werktafels van meer werkplekken <u>naast</u> elkaar en een (systeem)wand (zodat men ongehinderd kan passeren): 1 200 mm.	
<i>Werkplek en kast van anderen</i> Minimumafstand tussen de aanzitzijde van de werktafel van één enkele werkplek en kasten (dus niet een eigen kast): 1 800 mm.	
<i>Twee enkele werkplekken met ruggen naar elkaar</i> Minimumafstand tussen de aanzitzijden van de werktafels van tweemaal één enkele werkplek met de ruggen naar elkaar: 1 800 mm.	
<i>Meer werkplekken naast elkaar en met ruggen naar elkaar</i> Minimumafstand tussen de aanzitzijden van de werktafels van twee clusters van meer dan één werkplek naast elkaar met de ruggen naar elkaar (zodat men ongehinderd kan passeren): 1 800 mm.	
<i>Twee kasten</i> Minimumafstand tussen twee frontaal opgestelde kasten: 900 mm.	

Bijlage 3. Uitgangspunten voor een baliewerkplek



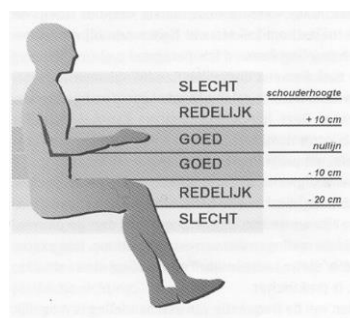
Richtlijn. Horizontale

Frequentie

ZV = Zeer Vaak;	Meerdere malen per klant met twee handen	⇒	< 30 cm
V = Vaak;	Meerdere malen per klant	⇒	< 30 cm
R. = Regelmatig;	Ca. 1 maal per klant of ca. 1 maal per minuut	⇒	< 45 cm
A = Af en toe;	Bij minder dan 5 van de 10 klanten of		
	ca. 1 maal per 5 minuten	⇒	< 60 cm
S = Soms;	Enkele keren per dag (minder dan 1 maal per uur)	⇒	> 60 cm

Reikafstand

Richtlijn. Verticale reikafstanden



Figuur 2.
Verticale
reikafstanden