



Addendum Veilige grenzen voor statijden

Aanvullende metingen HRF-agents

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Fysieke belasting: stabelasting bij de HRF-agents	4
3	Fysieke belasting: lokaal ervaren belasting	4
4	Mentale belasting: ervaren en gemeten alertheid bij de HRF-agents	4
5	Aanbevelingen voor werkplekverbeteringen, roulatie en alertheidbevordering	5

Lijst met afkortingen

HBS-agent	Hold Baggage Screening-agent	Visiteur TR-EF	Visiteur op het Transferfilter EF
HRF-agent	High Risk Flight-agent	Visiteur TR-GH	Visiteur op het Transferfilter GH
KSS	Karolinska Sleepiness Scale	Visiteur VF1	Visiteur op Vertrekfilter 1
LEO	Methode voor het meten van Lokaal Ervaren Ongemak	Visiteur VF2	Visiteur op Vertrekfilter 2
Visiteur BMC-0	Visiteurs op post Bemanningencentrum 0	Visiteur VF3	Visiteur op Vertrekfilter 3
Visiteur BMC-1	Visiteurs op post Bemanningencentrum 1	Visiteur VF4	Visiteur op Vertrekfilter 4

Colofon

Uitgegeven door:
Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging
Postbus 693
4200 AR GORINCHEM
www.beveiligingsbranche.nl

Auteurs: Elsbeth de Korte, Reinier Könemann, Tim Bosch, TNO
Concept en eindredactie: 2 in beweging
© Juli 2016

1 Inleiding

In opdracht van het Sociaal Fonds Particuliere beveiliging voerde TNO van december 2015 tot en met april 2016 onderzoek uit naar de fysieke en mentale belasting van luchthavenbeveiligers op Schiphol (De Korte e.a., 2016)¹. De resultaten van dit onderzoek zijn opgenomen in de brochure 'Veilige grenzen voor statijden', uitgegeven door het Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging (juni 2016).

In juni 2016 zijn extra metingen uitgevoerd bij de HRF-agents. De reden voor de aanvullende metingen is dat het aanbod van passagiers van november tot en met maart veel lager is dan van april tot en met oktober. Voor een goede beantwoording van de onderzoeksvragen is een representatief aanbod van passagiers een belangrijke voorwaarde.

De rapportage van deze extra metingen vormt een addendum op de brochure 'Veilige grenzen voor statijden', uitgegeven door het Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging (juni 2016). In die brochure is nadere informatie te vinden over de gehanteerde definities, de gebruikte meetmethoden en belangrijke kenmerken van fysieke en mentale belasting bij luchthavenbeveiligers.

In de extra metingen bij de HRF-agents is nagegaan wat voor hen maximale statijden zouden mogen zijn. Ook zijn oplossingen voor knelpunten in fysieke en mentale belasting geïnterpreteerd.

Zes HRF-agents zijn in juni 2016 ruim een halve dag gevolgd tijdens hun gewone werk. Er is gemeten tijdens de piekuren in de ochtend. De fysieke belasting is geregistreerd met de TNO-Activity Monitor en de meetmethode Lokaal Ervaren Ongemak. Voor de mate van alertheid van de deelnemers is de VigTrack en de Karolinska Sleepiness Scale (KSS) gebruikt. Deze metingen zijn vervolgens vergeleken met bestaande wetenschappelijk onderbouwde richtlijnen voor fysieke belasting en alertheid. Men moest volgens elk van de vier meetmethoden aan de bestaande richtlijnen voldoen om gezondheids- en veiligheidsrisico's te beperken.

Het aantal beveiligers dat is betrokken in het onderzoek is groot genoeg om goed onderbouwde conclusies te trekken. Het is bijvoorbeeld meer dan het aantal personen waarop Arbo-Informatiebladen zijn gebaseerd (twee). De HRF-agents vormden een representatieve afspiegeling wat betreft geslacht en leeftijd van beveiligers in hun functiegroep.

1. De Korte EM, Könemann R, & Bosch T. (2016) Veilige grenzen voor statijden. Fysieke en mentale belasting van luchthavenbeveiligers. Leiden: TNO. Publ.nr. R16023/060.19890

2 Fysieke belasting: stabielasting bij de HRF-agents

De metingen met de TNO-Activity Monitor laten zien dat de HRF-agents niet langer dan 1 uur achter elkaar staand hebben gewerkt. De gemiddelde tijd van onafgebroken staan (zonder lopen, zitten of hurken) bedroeg 32 minuten voor de HRF-agents. Er wordt dus voldaan aan het advies om niet meer dan 1 uur onafgebroken te staan. De totale tijd die een beveiligder staat op een 8-urige werkdag is afgeleid uit de tijd die hij of zij stond tijdens de metingen. De HRF-agents staan ruim 6 uur opgeteld over de dag; dat is ruim 2 uur boven het advies van maximaal 4 uur staand werk per dag.

Aanbeveling

Het onderzoek wijst uit dat de totale sta-duur over de werkdag te hoog is voor de HRF-agents. Uitgaande van een 8-urige werkdag staan de HRF-agents tijdens hun werkdag ruim 2 uur te lang. Te lang plaatsgebonden staan leidt vaak tot gezondheidsklachten.

TNO adviseert daarom om de HRF-agents ruim 2 uur langer te laten zitten en/of lopen dan nu het geval is.

3 Fysieke belasting: lokaal ervaren belasting bij de HRF-agents

Het lokaal ervaren ongemak bij de HRF-agents kwam boven de grenswaarde 2; dit gebeurde gemiddeld 135 minuten na aanvang van de meting. Op genoemde tijden was het ongemak in één of meer van de lichaamsregio's te hoog geworden. Ook was de korte onderbreking van de dienst van 15 minuten niet voldoende om volledig te herstellen van de fysieke werkbelasting.

Aanbeveling

Het onderzoek wijst uit dat de lokaal ervaren fysieke werkbelasting van HRF-agents tijdens het werk hoger wordt dan de grenswaarde die een gezonde belasting markeert. Dit gebeurde gemiddeld 135 minuten na aanvang van de meting. Op genoemde tijden was het ongemak in één of meer van de lichaamsregio's nek, bovenrug & armen, onderrug, bovenbenen en heupen, onderbenen en knieën en/of voeten te hoog geworden. Dit herstelde beperkt binnen de huidige 15 minuten onderbreking van de dienst. De HRF-agents hebben dus kans op gezondheidsklachten door hun werk.

Om dit te voorkomen adviseert TNO de statijd te beperken tot maximaal 135 minuten en om na te gaan of andere werk-rust-schema's kunnen leiden tot voldoende herstel bij beveiligers. Een interessant werk-rust-schema om nader te onderzoeken is een statijd van 120 minuten en een pauze van 15 minuten of, indien nodig, langer.

4 Mentale belasting: ervaren en gemeten alertheid bij de HRF-agents

Bij de HRF-agents is de ervaren en gemeten alertheid op voldoende niveau gebleven tijdens de periode waarin de beveiligers gevolgd zijn. Op basis van de mentale belasting is er geen aanleiding om af te wijken van de huidige statijd.

Aanbeveling

Het onderzoek wijst uit dat de gemeten en ervaren alertheid van de HRF-agents op voldoende niveau is gebleven. Er is op basis van de gemeten en ervaren alertheid geen aanleiding om af te wijken van de huidige statijd van 150 minuten.

5 Aanbevelingen voor werkplekverbeteringen, roulatie en alertheidbevordering

Mogelijkheden voor taakroulatie en werkplekverbeteringen op functieniveau

- Herinrichting van werkplek D-cluster, maar ook relevant bij de andere werkplekken voor de HRF-agents (E-cluster, Balie 9-13, United check-in, Crown lounge):
 - verbeterde logistiek van passagiers: bij enige drukte staan voor en achter de HRF-agents passagiers in de rij. Dit zorgt voor onnodig veel geluid en afleiding. Het zogenaamde ‘swipen’ van KLM zou niet het logistiek proces op het cluster moeten beperken;
 - meer ruimte op en om de werkplek: de agents staan dicht op elkaar. Er worden tot wel 6 passagiers per agent geprofiled. De werkruimte voor documenten is zeer beperkt en het aantal passagiers om de agents heen zorgt voor afleiding en rumoer;
 - meer privacy voor classificeren met supervisor: het classificeren gebeurt tussen andere passagiers waardoor er veel afleiding is voor de HRF-agent en weinig privacy voor de ondervraagde passagier;
 - geluid reducerende maatregelen: op het cluster is continu rumoer: pratende collega’s/passagiers, omroepsysteem. Dit leidt de HRF-agents af van hun taak. Het implementeren van geluid reducerende maatregelen is wenselijk om de alertheid te vergroten en de mentale belasting te verminderen;
 - meer zitmogelijkheden creëren: zodat men zoveel mogelijk kan gaan zitten tijdens het werk. Zitmogelijkheden stimuleren het nemen van micro-pauzes wat de negatieve effecten van staand werken kan compenseren. Daarnaast zou verkend kunnen worden in hoeverre het mogelijk is het werk van de HRF op het cluster geheel/gedeeltelijk zittend uit te voeren. Er kan gedacht worden aan stoelen, krukken of sta-steunen.
- Pauze-ruimte dicht bij de werkplek met zitmogelijkheden, zodat de HRF-agents ook op mini breaks gestuurd kunnen worden als het aanbod even terugloopt, maar indien nodig ook snel weer ingezet kunnen worden op de werkplek. Ook deze maatregel stimuleert het nemen van micropauzes.
- Werk-rust verhouding: roosters en pauzeschema’s met een goede werk-rust verhouding maken werk met een hoog niveau van fysieke en/of mentale belasting minder belastend. Het is, zeker gezien de ploegendiensten en het nachtwerk, belangrijk om na te gaan welke werk-rust-schema’s en pauzeschema’s de beveiliging optimaal ondersteunen in het alert blijven en in het kunnen laten herstellen van belasting.
- Autonomie vergroten: de autonomie op de werkplekken van de HRF-agents is beperkt: de werkwijze en werkvolgorde liggen vast en de planners bepalen werk- en rusttijden. Een belangrijke vraag is hoe deze autonomie vergroot kan worden binnen de bestaande speelruimte. Mogelijk kan gedacht worden aan een pilot met zelfsturende teams. Er zijn al initiatieven bij de visiteurs op Schiphol die deze mogelijkheden verkennen.
- Dag-planning/aansturing op basis van reëel aanbod van passagiers en werkelijke vluchttijden. Dit biedt de mogelijkheid voor supervisors om agents proactief op een korte break te sturen, omdat beter kan worden ingeschat wanneer het druk wordt op bijvoorbeeld het cluster.
- De HRF-supervisor functie: deze functie wordt gekenmerkt door lange aaneengesloten perioden van plaatsgebonden staand werken. Dit zou doorbroken kunnen worden door de functie mee te laten rouleren of door een zitmogelijkheid te creëren.
- Verdelen passagiersaanbod: het aanbod van HRF-capaciteit en passagiersaanbod is soms onevenredig verdeeld over de verschillende posities binnen HRF. Aangezien het snel herverdelen van HRF-agents over verschillende posities niet mogelijk is, zou het beter verdelen van passagiers over de verschillende posities als oplossing verkend kunnen worden. Bijvoorbeeld, van de profiling voor het vertrekfilter doorsturen van passagiers naar het cluster.
- Taakuitbreiding: verkennen van mogelijkheden om de fysiek en mentaal belastende functies te compenseren door deze uit te breiden met niet-beveiligingstaken (bijvoorbeeld inchecken van passagiers, schoonmaken eigen werkplekken, administratieve taken).

Mogelijkheden voor taakrotatie over functiegroepen

Door specifieke eisen die gesteld worden aan HRF-agents (profielen) en visiteurs/HBS-agent (X-ray) is het moeilijk tussen deze functie te rouleren. Bovendien leidt rotatie naar deze functie meestal niet tot een verlaging van fysieke en mentale belasting. HRF-agents kunnen echter wel vanuit fysiek en mentaal oogpunt rouleren naar de functie van HBS-agent (of bij overcapaciteit tijdelijk werkzaam zijn in deze functies).

Training, voorlichting en bewustwording

- Training, voorlichting en bewustwording aan medewerkers op het gebied van gezond werken in het algemeen en alertheid en slaap in het bijzonder. Wanneer mensen inzicht hebben of krijgen in hun persoonlijke kwetsbare werkperiodes en werkomstandigheden zijn zij beter in staat de eigen regelmogelijkheden te benutten om gezond te werken.
- Digitale coaching applicaties waarbij medewerkers zelf problemen met betrekking tot alertheid en vermoeidheid kunnen signaleren en evalueren. Nieuwe ontwikkelingen betreffen onder andere apps en wearables die medewerkers coachen in factoren die van belang zijn voor gezond werken, onder andere slaappgedrag, werken in ploegendiensten, voedingsadviezen, fysieke activiteit, werkdruk en werkstress.

Beperkende factoren

- Bedrijfsoverschrijdende belemmeringen. De rotatiemogelijkheden kunnen beperkt worden door het feit dat elkaar aanvullende (of fysieke en mentaal ontlastende) functiegroepen verdeeld zijn over de verschillende bedrijven (percelen) op Schiphol.
- Competenties en vaardigheden van verschillende functiegroepen komen niet altijd overeen.
- De fysieke afstanden tussen de verschillende locaties kunnen rotatie beperken.
- Individuele fysieke of mentale beperkingen maken het voor sommige medewerkers onmogelijk om te rouleren naar belastende functies.
- Persoonlijke voorkeuren van medewerkers mogen rotatiemogelijkheden voor een ander niet verminderen.

Meer informatie?

De samenvatting "Veilige grenzen voor statijden"
kunt u downloaden op www.beveiligingsbranche.nl.

