Behoeftenonderzoek ondersteuning veilig en gezond werken

Werkgevers en werknemers tankstations en wasbedrijven

Opdracht: OOTW / SFTW

Eindrapportage – 24 januari 2019

Inleiding

- Dit verslag betreft:
  - Vragenlijstonderzoek
    - primair via internet; mogelijkheid (op verzoek) schriftelijk
  - onder mensen die werkzaam zijn in tankstations en wasbedrijven
    - werkgevers, werknemers, preventiemedewerkers, staf
  - naar hun kennis van en behoeften aan
  - hulpmiddelen voor de bevordering van gezond en veilig werken

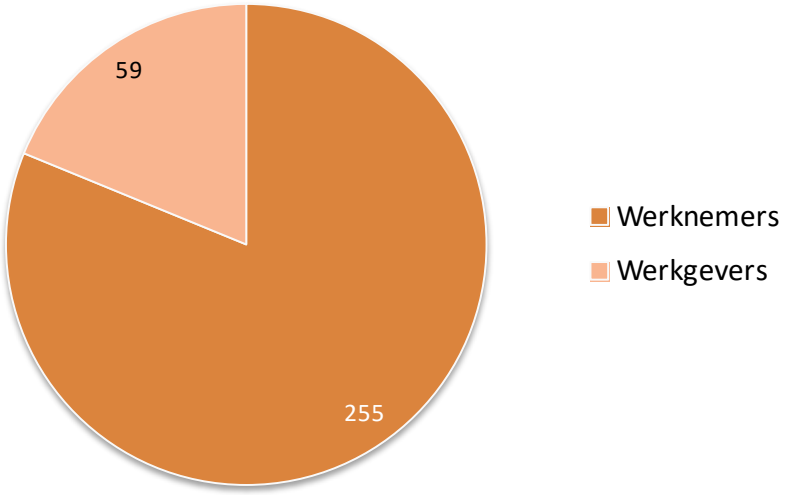
  - Uitgevoerd: medio oktober tot medio december 2018

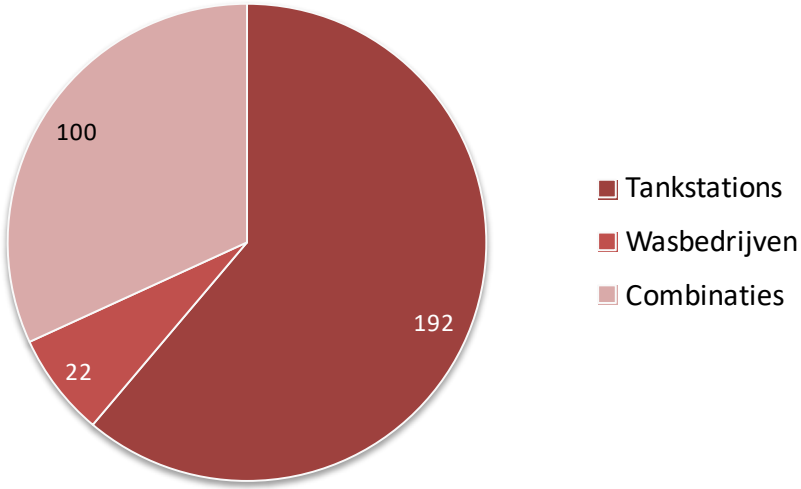
  - Opbouw verslag:
    - Responscijfers
    - Ervaren arbeidsrisico's (werknemers, werkgevers, analyse, open antwoorden)
    - Eigen formulering ondersteuningsbehoeften
    - Kennis en waardering al beschikbare hulpmiddelen arbo
    - Kennis, context en gedrag
    - Gewenste (typen) hulpmiddelen
    - Verdere betrokkenheid en slotvragen

RESPONSCIJFERS

Respons algemeen

- Omvang steekproef: 10.959
- Aantal ingevulde vragenlijsten: 314 (2,9%)
  - 312 digitaal, 2 schriftelijk
  - 255 werknemers, 59 werkgevers/bedrijfsleiders
  - 192 (61%) werkzaam bij tankstations, 22 (7%) bij wasbedrijven, 100 (32%) bij combinaties
  - *Referentie SFTW kengetallenonderzoek (2018): 88% werknemers in vul- en servicestations; 12% in stallen en wassen van motorvoertuigen*

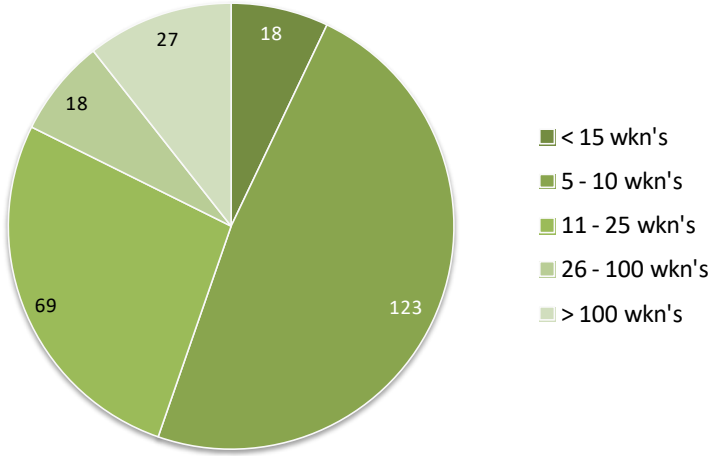




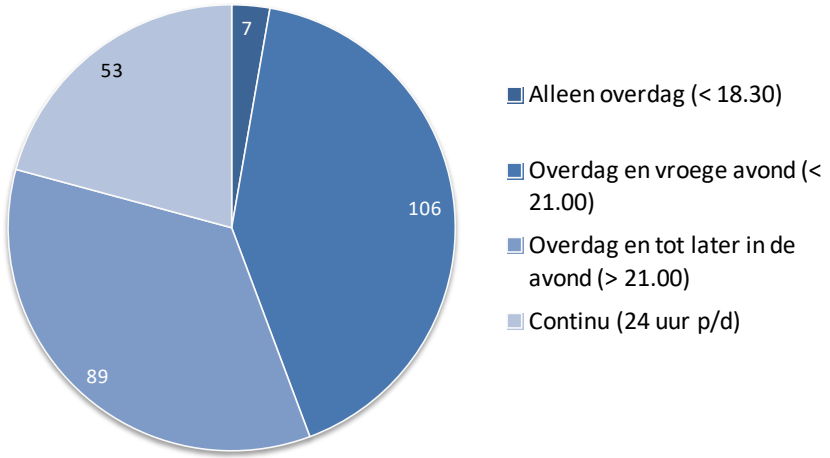
Respons werknemers

- Respons werknemers: 255 personen, waarvan
  - 4 preventiemedewerkers
  - 3 OR-leden
  - 2 Commissie VGW(M)-leden
  - 33 vakbondsleden, waarvan
    - 21 leden FNV
    - 8 leden CNV Vakmensen
    - 2 leden LBV
    - 2 weet niet / zeg liever niet

Bedrijfsgrootte
(bedrijven werknemers)



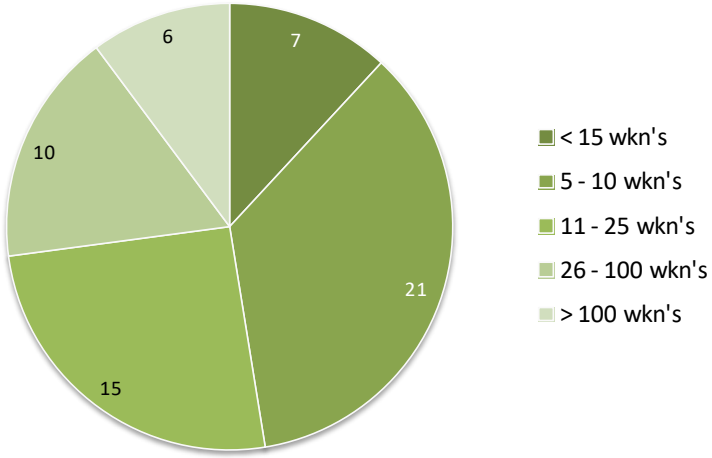
Openingstijden
(bedrijven werknemers)



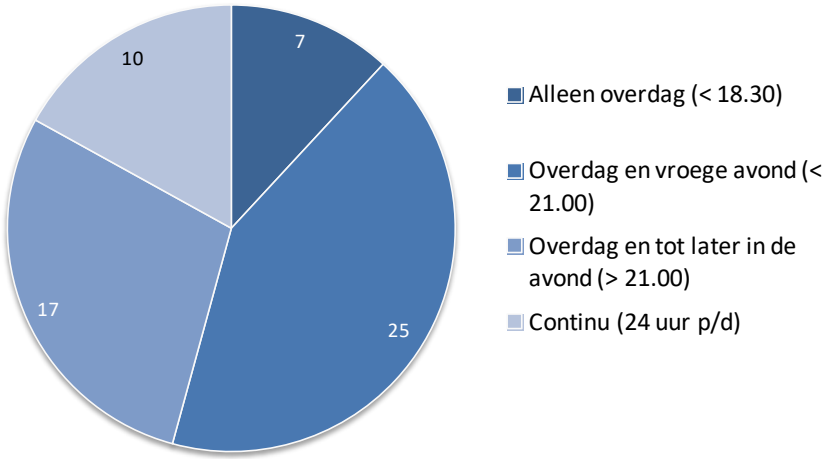
Respons werkgevers

- Respons werkgevers/bedrijfsleiders: 59 personen, waarvan:
  - 31 aangesloten bij BOVAG
  - 16 aangesloten bij BETA
  - 2 anders, namelijk:
    - 1 aangesloten bij BETA èn BOVAG
    - 1 lid van FNV
  - 10 weet niet / zeg liever niet

Bedrijfsgrootte
(bedrijven werkgevers)



Openingstijden
(bedrijven werkgevers)



Tankstation / combinatiebedrijf met shop of bakery?

- Werknemers
  - 248 werkzaam bij tankstation of combinatiebedrijf, daarvan:
  - 241 in bedrijf met shop
  - 124 in bedrijf met bakery, daarvan:
    - 56 werkzaam in bakery
    - 35 voor deel van werktijd werkzaam in bakery
    - 33 niet werkzaam in bakery
- Werkgevers
  - 44 werkzaam bij tankstation of combinatiebedrijf, daarvan:
  - 40 in bedrijf met shop
  - 26 in bedrijf met bakery

ERVAREN ARBEIDSRISICO'S

Uitgevraagde arbeidsrisico’s

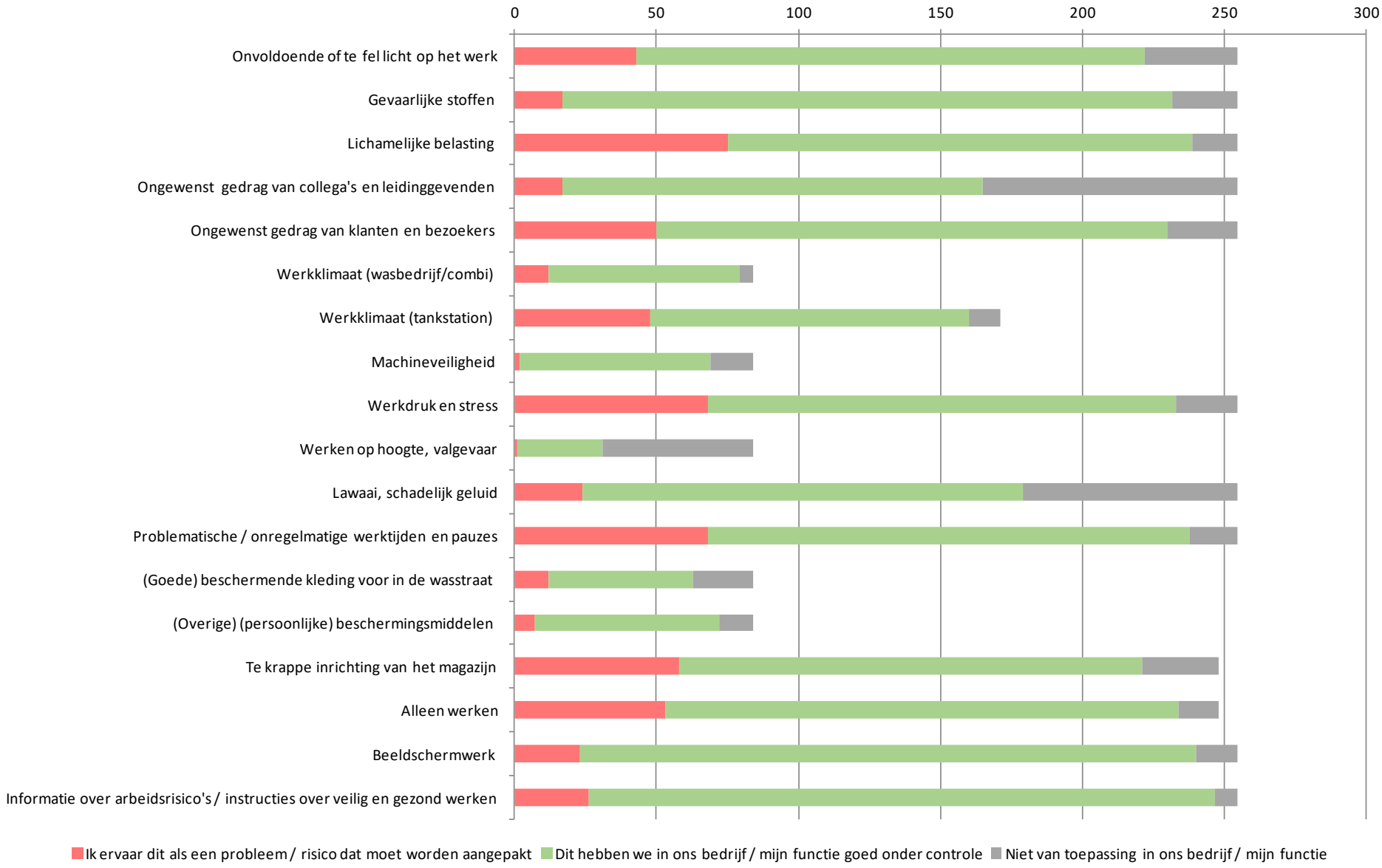
Arbeidsrisico	Toelichting	Uitgevraagd bij:
Onvoldoende of te fel licht op het werk		Allen
Gevaarlijke stoffen	Uitlaatgassen, dieselrook, brandstoffen, was- en schoonmaakmiddelen, shopartikelen	Allen
Lichamelijke belasting	Werkhouding, langdurig staan, tillen, bukken, trekken, duwen	Allen
Ongewenst gedrag van collega's en leidinggevenden	Overlast, ongewenste toenadering, intimidatie, discriminatie, bedreigingen	Allen
Ongewenst gedrag van klanten en bezoekers		
Werkklimaat	Kou, hitte, tocht (vocht – bij wasbedrijf/combi)	Allen (bij wasbedrijf/combi incl. vocht)
Machineveiligheid	O.m. wasinrichting, hogedrukspuit	Bij wasbedrijf/combi
Werkdruk en stress		Allen
Werken op hoogte, valgevaar		Bij wasbedrijf/combi
Lawaai, schadelijk geluid		Allen
Problematische / onregelmatige werktijden en pauzes		Allen
(Goede) beschermende kleding voor in de wasstraat	Werkbroek, warme kleding, veiligheidsschoenen	Bij wasbedrijf/combi
(Overige) (persoonlijke) beschermingsmiddelen	Gehoorbescherming, schorten, douches, oogdouches	Bij wasbedrijf/combi
Te krappe inrichting van het magazijn		Bij tankstation / combi
Alleen werken		Bij tankstation / combi
Beeldschermwerk	Bij de kassa, op kantoor	Allen
Informatie over arbeidsrisico's / instructies over veilig en gezond werken		Allen

Ervaren arbeidsrisico's

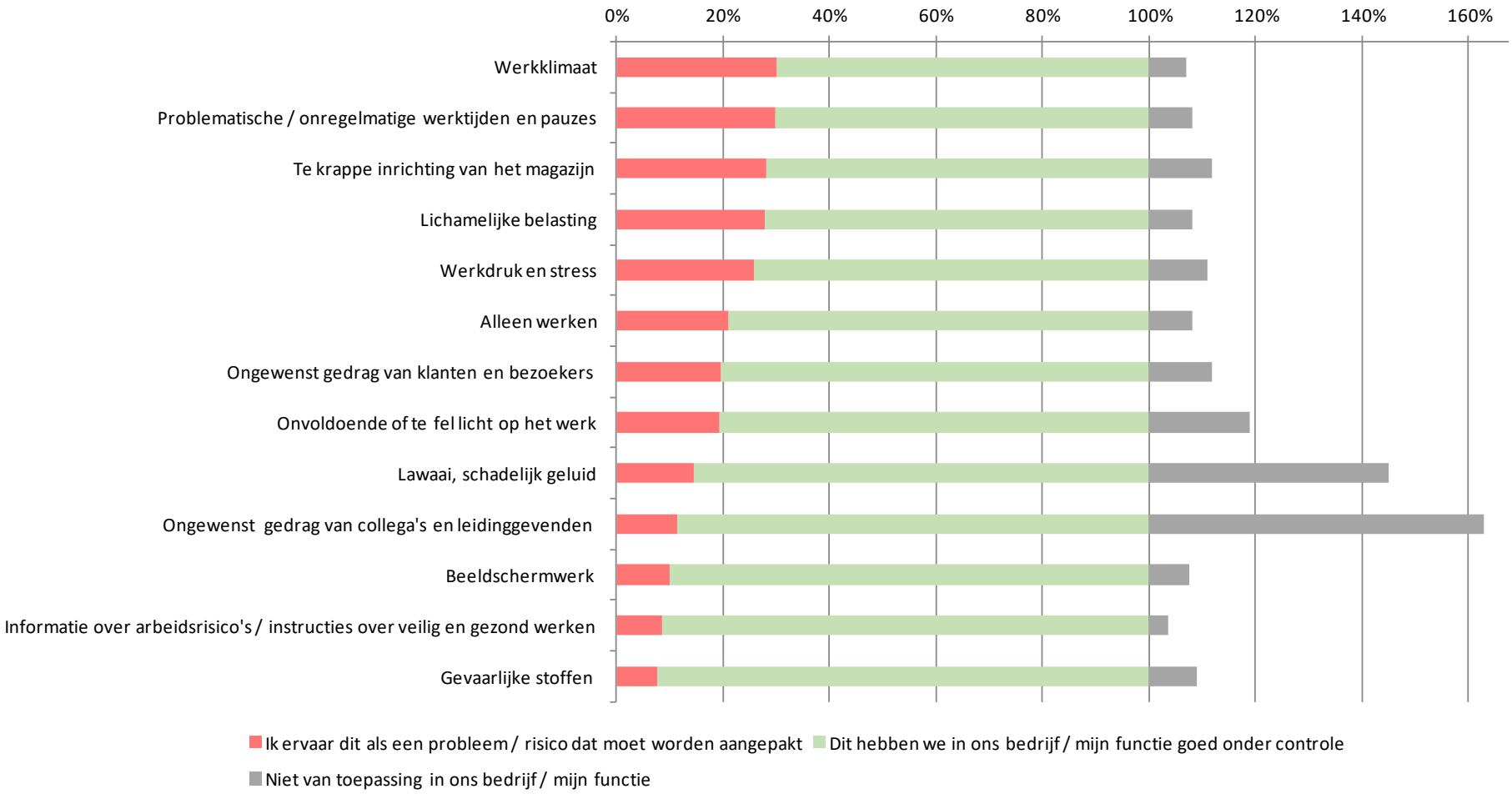
WERKNEMERS (N = 255)

Arbeidsrisico’s als probleem (werknemers)

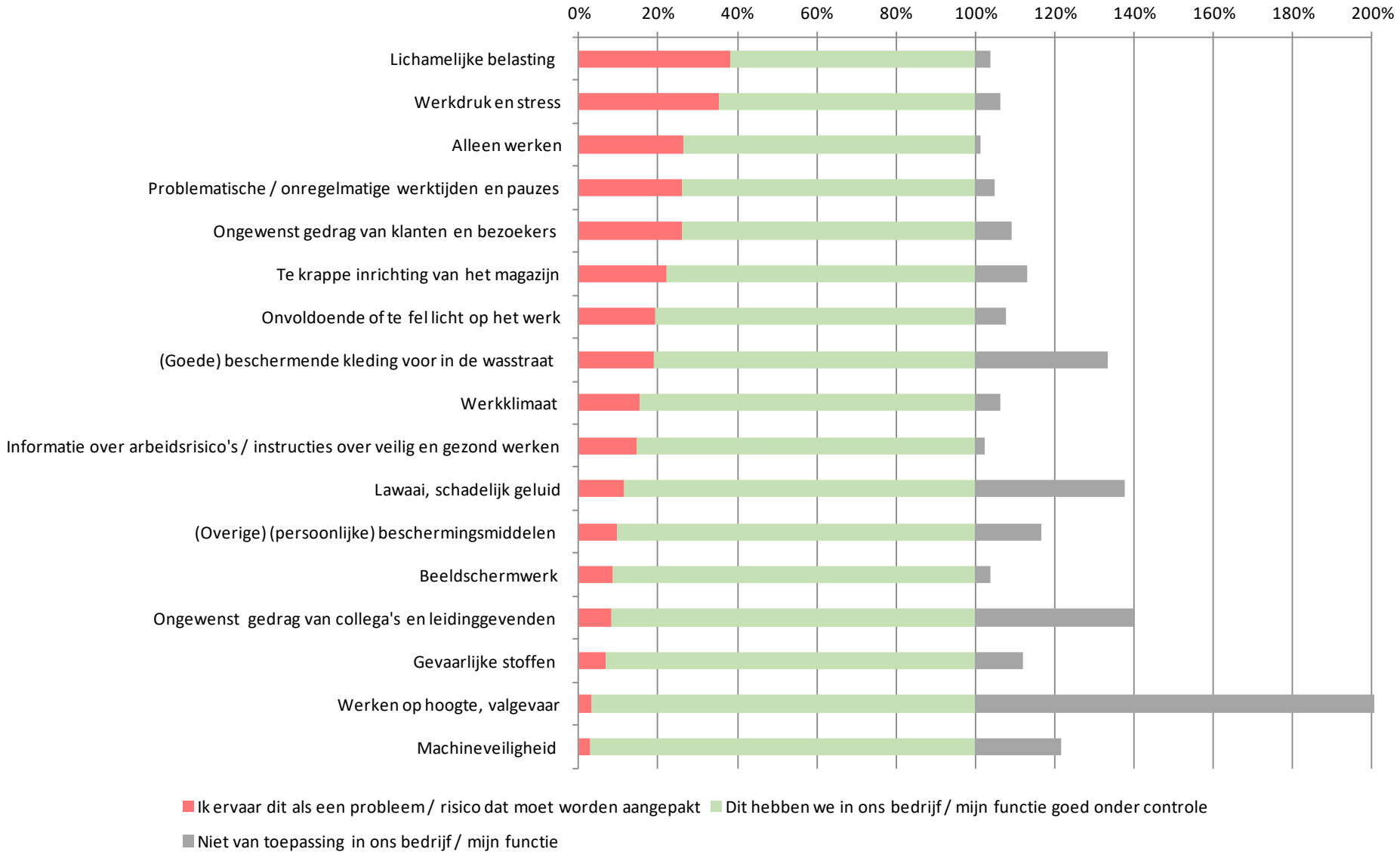
(absolute aantallen alle typen bedrijven; n = 255)



Arbeidsrisico’s als probleem
(werknemers tankstations)
(n = 171; percentueel voor zover van toepassing)



Arbeidsrisico’s als probleem
(werknemers wasbedrijven en combi)
(n = 84; percentueel voor zover van toepassing)

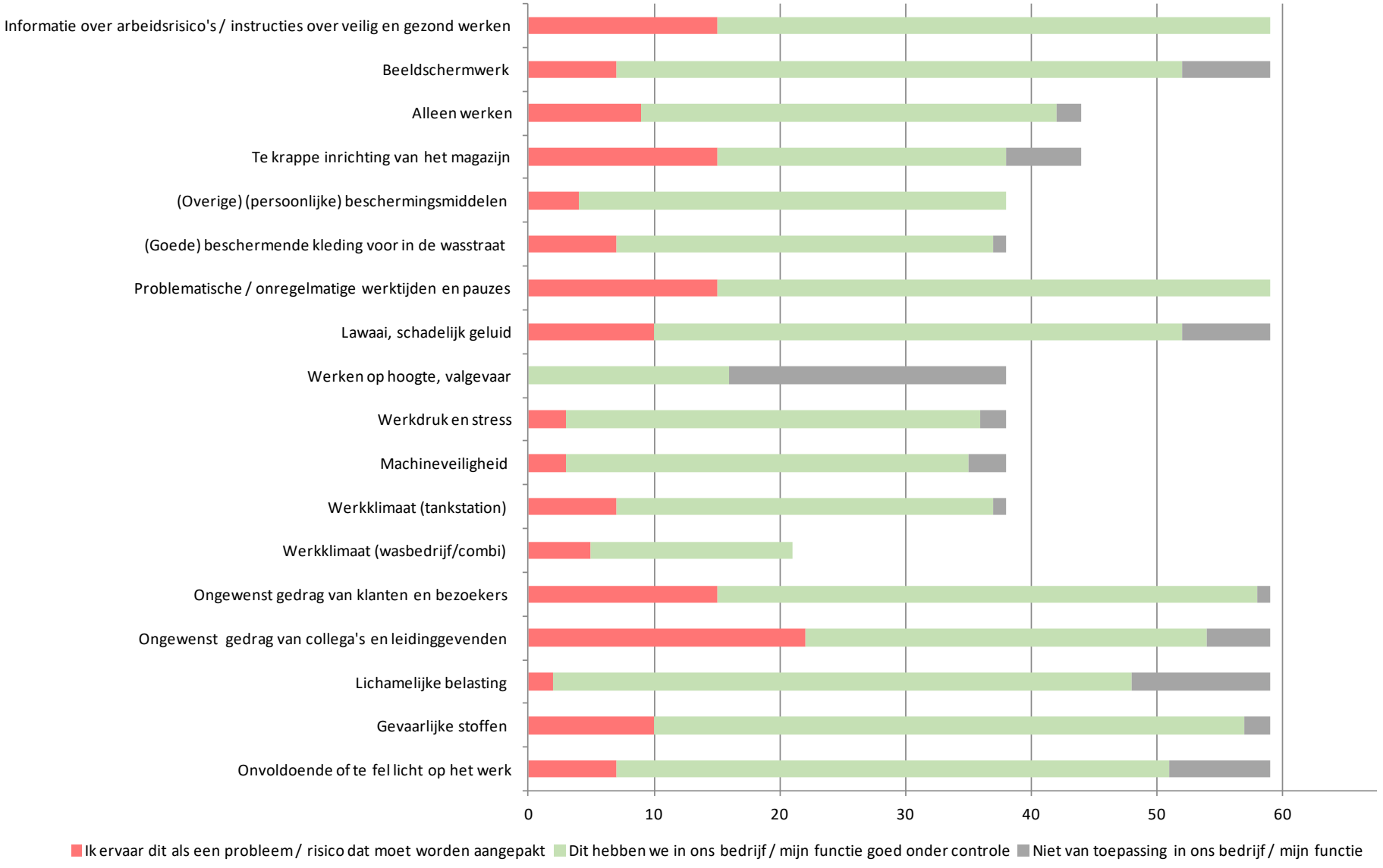


Ervaren arbeidsrisico’s

WERKGEVERS (N = 59)

Arbeidsrisico’s als probleem (werkgevers)

(absolute aantallen alle typen bedrijven; n = 59)



Arbeidsrisico’s als probleem (werkgevers)

(n = 59; alle typen bedrijven, percentueel voor zover van toepassing)

Ervaren arbeidsrisico’s

ANALYSE EN OPEN ANTWOORDEN

Top 6 arbeidsrisico's

(genoemd door meer dan 20 % van de respondenten)

Werknemers tankstations (n = 171)

1. Werkklimaat
2. **Werktijden en pauzes**
3. **Krap magazijn**
4. **Lichamelijke belasting**
5. **Werkdruk en stress**
6. **Alleen werken**

Werknemers wasbedrijf en combi (n = 84)

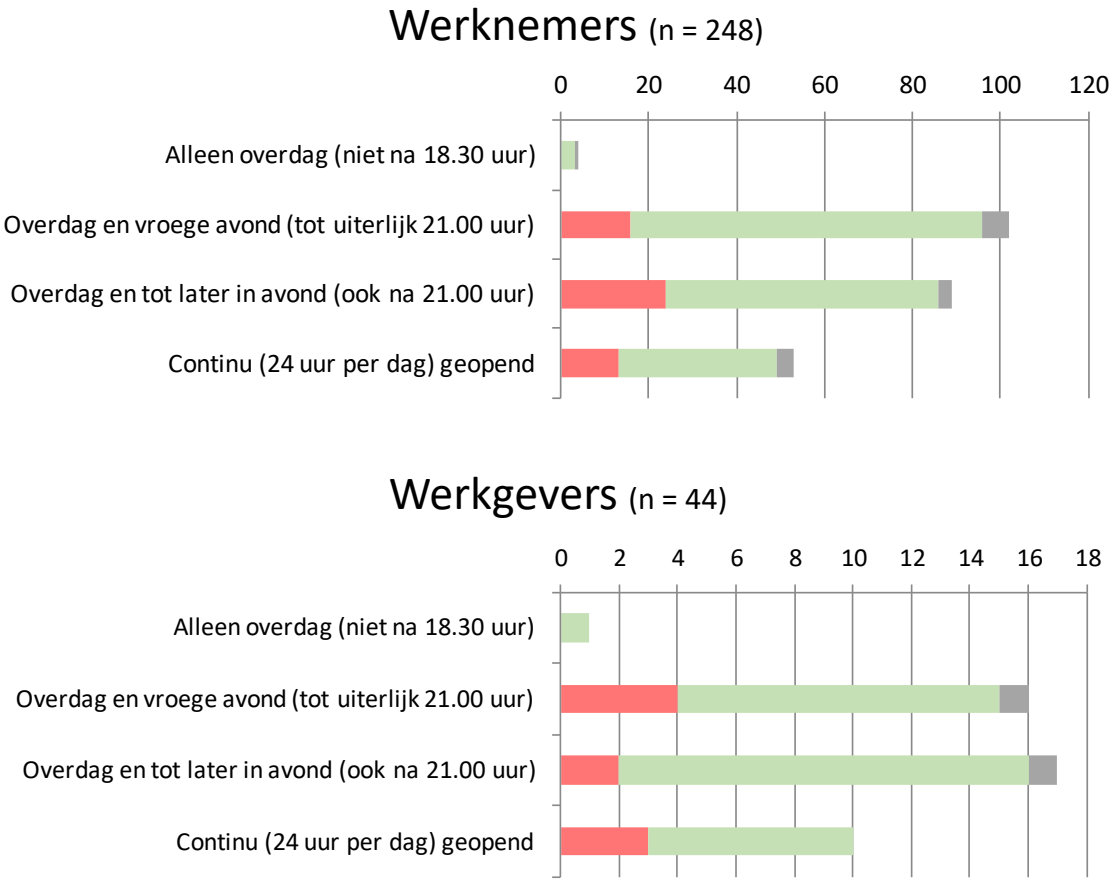
1. **Lichamelijke belasting**
2. **Werkdruk en stress**
3. **Alleen werken**
4. **Werktijden en pauzes**
5. **Krap magazijn**
6. **Ongewenst gedrag klanten / bezoekers**

Werkgevers alle bedrijven (n = 59)

1. Ongewenst gedrag collega's / leidinggevenden
2. **Krap magazijn**
3. **Ongewenst gedrag klanten / bezoekers**
4. Instructies veilig en gezond werken
5. **Werktijden en pauzes**
6. **Alleen werken**

Te zien is:
- Top 6-en zijn deels overlappend (vette letters in dezelfde kleur)
- Deels ook niet overlappend (zie niet-vette tekst)
- Opmerkelijk verschil buiten top 6: werkgevers zien gevaarlijke stoffen méér als risico dan werknemers

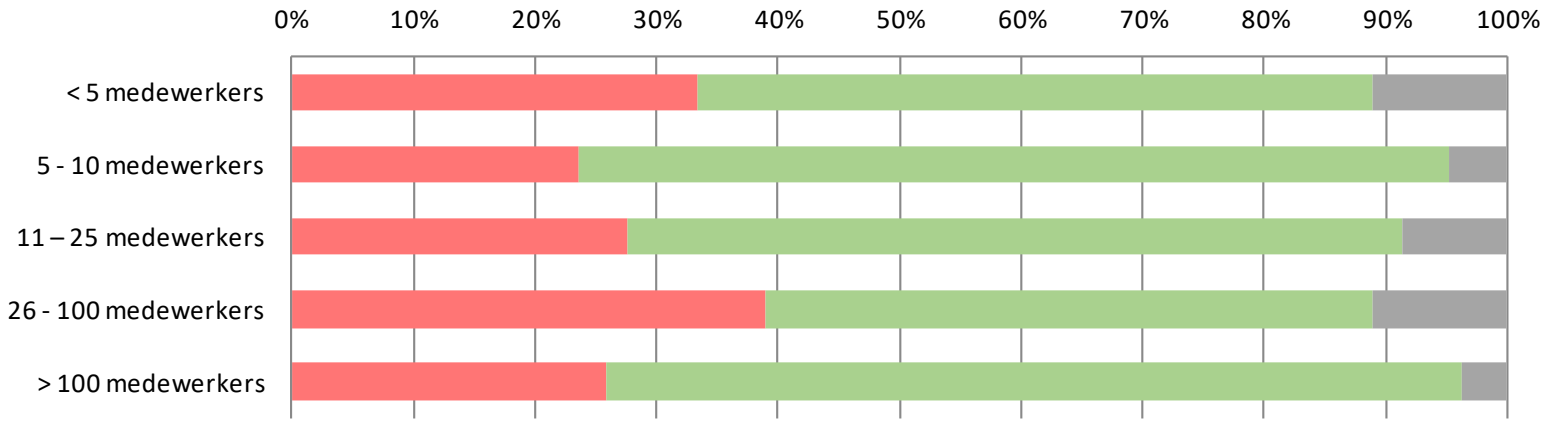
Alleen werken als arbeidsrisico
(bij avond- en nachtwerk in tankstations en combi)



Te zien is dat bij alle tankstations en combibedrijven die langer dan alleen overdag open zijn, een deel van de werknemers en werkgevers ‘alleen werken’ als een problematisch arbeidsrisico ervaart.

Problematische werktijden en pauzes
(werknemers in bedrijven van verschillende omvang)

Werknemers over problematische werktijden en pauzes, naar bedrijfsgrootte



	> 100 medewerkers	26 - 100 medewerkers	11 – 25 medewerkers	5 - 10 medewerkers	< 5 medewerkers
Ervaar ik als probleem dat moet worden aangepakt	7	7	19	29	6
Hebben we goed onder controle	19	9	44	88	10
Niet van toepassing	1	2	6	6	2

Te zien is dat bij alle bedrijfsgrootten een ongeveer even groot deel van de werknemers ‘werktijden en pauzes’ als een problematisch arbeidsrisico ervaart.

Overige genoemde arbeidsrisico's

(antwoorden op open vraag; *in aanvulling* op wat al eerder was geantwoord)

- Werknemers (31 antwoorden)
  - Sociale onveiligheid (en alleen werken): 11 maal *(openen en afsluiten, cameratoezicht)*
  - Fysieke onveiligheid (en alleen werken): 8 maal *(brand, explosies, aanrijdingen, gladheid)*
  - Krappe, benauwde, verloederende werkruimte: 4 maal
  - Werkdruk: 4 maal
  - Lichamelijke belasting: 2 maal *(ruimte/afstanden op werkplek)*
  - Overig: 5 maal *(openingstijden, flexibiliteit, voorlichting, niet naleven CAO,*
- Werkgevers (6 antwoorden)
  - Alleen werken: 2 maal *(algemeen, toiletbezoek)*
  - Buitenluchtkwaliteit: 1 maal *(fijnstof)*
  - Lichamelijke belasting: 1 maal *(RSI, tennisarm)*
  - Werkdruk: 1 maal
  - Fysieke onveiligheid: 1 maal *(gladheid)*

Lichamelijke belasting en gevaarlijke stoffen : welke arbeidsrisico's?

(antwoorden op open vervolgvragen aan degenen die deze risico's als probleem hadden aangemerkt)

Lichamelijke belasting

- Werknemers
  (73 antwoorden)
  - Langdurig staan (58 maal)
    (geen zitgelegenheid, geen pauze)
  - Tillen (17 maal)
    (dozen, afval)
  - Werkhouding (9 maal)
    (beeldscherm / kassa laag)
  - Reiken / rekken / strekken (6 maal)
    (naar sigarettenkast)
  - Bukken (5 maal)
  - Repeterende bewegingen (3 maal)
  - Weinig bewegingsruimte (2 maal)
  - Overig (4 maal)
    (in vochtige ruimte, in koeling)
- Werkgevers
  (13 antwoorden)
  - Langdurig staan (7 maal)
  - Tillen (4 maal)
    (dozen, nonchalance)
  - Werkhouding (3 maal)
    (beeldscherm / kassa laag)
  - Repeterende bewegingen (3 maal)
  - Reiken / rekken / strekken (1 maal)
    (naar sigarettenkast)
  - Bukken (1 maal)
  - Overig (2 maal)
    (stofzuigen, dweilen, washal)

Gevaarlijke stoffen

- Werknemers
  (15 antwoorden)
  - Uitlaatgassen: 10 maal
    (uitlaatgassen, dieselrook)
  - Schoonmaakmiddelen: 5 maal
    (dosering; risico's specifieke middelen)
  - Overig: 1 maal
    (wat te doen bij incidenten)
- Werkgevers
  (7 antwoorden)
  - Schoonmaakmiddelen: 5 maal
    (wijze van gebruiken; risico's specifieke middelen)
  - Uitlaatgassen: 2 maal
    (uitlaatgassen, dieselrook)
  - Overig: 3 maal
    (Bewustwording, PBM, wijze van opslag)

Gegeven toelichtingen bij (ervaren) sociale onveiligheid

- Bij ‘overige genoemde arbeidsrisico’s’:
  - “Slechte camera's en te weinig licht op het buiten terrein.”
  - “Bij sluiting is er beveiliging. Maar bij open is er niemand. Dan doe je dit alleen.”
  - “Het alleen openen en sluiten met behulp van cameratoezicht op afstand vind ik persoonlijk toch niet zonder risico. Als er iets gebeurt ben je toch alleen op dat moment!!!!”
  - “Beter cameratoezicht”
  - “Parkeerproblemen op voorterrein onveilig gevoel”
  - “Kans op aanrijding bij een doorrijdende auto”
  - “‘s Ochtends openen! wij moeten alleen het auto bedrijf, wasstraat &amp shop openen.”
  - “Er staat al maanden een kapotte camera, er wordt niks aan gedaan.”
  - “Het harde rijden op het voorterrein door klanten/bezoekers.”
  - “‘s Ochtends geen beveiliging bij openen in donker”
  - “Moeten na 9 uur wegwerkzaamheden verrichten buiten de obri, met als gevolg dat je dan kwetsbaar bent en niet veilig bent.”
  - “Om 9 uur alleen afsluiten”
  - “Weet niet zeker of meldkamer meekijkt tijdens het afsluiten van de zaak.”
  - “Dat je heel vaak alleen werkt als het obri raam dicht is. Als je even naar achteren loopt en er gebeurt je wat (een hartaanval of iets dergelijks) kan er niemand bij je komen. Dit vind ik ook onder veiligheid vallen.”

Behoefte aan hulp (middelen)

EIGEN FORMULERING

Eigen formuleringen ondersteuningsbehoefte

- Vraag: Zegt u het a.u.b. in eigen woorden en zo concreet mogelijk: Wat zou er in uw ogen moeten gebeuren om de genoemde risico's voor gezondheid en veiligheid op uw werk aan te pakken? Hoe zou u daarbij het liefst geholpen worden? En bij welke problemen?
  - *Geen verplichte vraag; beantwoord door 103 werknemers en 29 werkgevers*

- Antwoorden:
  - Werknemers: 103 antwoorden (van 255)
    - 19 zeggen dat het goed gaat zoals het gaat, dus er hoeft verder niets te gebeuren
    - 19 noemen (alleen) één of meer concrete problemen
    - 50 noemen (alleen) één of meer concrete 'fysieke' maatregelen/oplossingen
    - 19 geven een andersoortig antwoord
    - Enkelen geven combinaties van deze soorten antwoorden
  - Werkgevers: 29 antwoorden (van 59)
    - 3 zeggen dat het goed gaat zoals het gaat, dus er hoeft verder niets te gebeuren
    - 2 noemen (alleen) één of meer concrete problemen
    - 8 noemen (alleen) één of meer concrete 'fysieke' maatregelen/oplossingen
    - 16 geven een andersoortig antwoord

Eigen formuleringen ondersteuningsbehoefte

Concrete problemen en maatregelen

Werknemers

- Genoemde problemen (19 wkn's)
  - Sociale veiligheid / alleen werken (9)
  - Lichamelijke belasting (3)
  - Werkdruk (3)
  - Uitlaatgas/luchtkwaliteit (2)
  - Krap magazijn
  - Geen PBM's
  - Werkklimaat
  - Explosiegevaar

- Genoemde maatregelen (50 wkn's)
  - Beveiliging / sloten (16)
  - Kruk / tilhulp / ergonomie (15)
  - Pauzes / rooster / afwisseling (12)
  - Meer personeel (5)
  - Verlichting (4)
  - PBM / gehoorbescherming (2)
  - BHV
  - Groter magazijn
  - Verwarming in wasstraat
  - Fitness pas voor medewerkers

Werkgevers

- Genoemde problemen (2 wkg's)
  - Sociale veiligheid
  - Werkdruk

- Genoemde maatregelen (8 wkg's)
  - Ergonomie / tilhulp (5)
  - Pauzes / rooster (2)
  - Meer personeel (2)
  - Controle veiligheid waschemie (2)
  - Beveiliging

Eigen formuleringen ondersteuningsbehoefte

Andersoortige open antwoorden

Werknemers (19 wkn's)

- Meer overleggen, luisteren en er iets mee doen (4)
- CAO / regels nakomen (3)
- Meer/betere instructies (2)
- Periodiek werkoverleg over arbo
- Op elkaar letten
- Bewustwording / training:
  - Fysieke veiligheid (2)
  - Agressie (2)
  - Veilig werken met chemie
  - Algemeen
  - Belang PBM's

Werkgevers (16 wkg's)

- Goede RI&E / standaard aanpak en protocol voor de bedrijfstak (4)
- Concreet advies (algemeen / ergonomie) (2)
- Meer kennis / voorlichting (2)
- Controle plus advies
- Meer overleg (met professional erbij)
- Personeel beter betrekken en daar iets mee doen
- Bewustwording / training:
  - Online training (algemeen / ergonomie) (2)
  - Algemeen
  - Algemeen (rollenspel / praktijk nabootsen)
  - Omgaan met sociale media / privacy

Eigen formuleringen ondersteuningsbehoefte bij (ervaren) sociale onveiligheid (1)

- Werknemers:
  - “Meer verlichting buitenterrein”
  - “De verlichting op het buitenterrein zou wel beter kunnen. Als lampen stuk zijn, wordt dat niet direct verholpen! Het zou fijn zijn als dat snel verholpen wordt.”
  - “Het alleen staan i.v.m. veiligheid voor ons.”
  - “Agressie klanten en stelen van producten te veel mensen soms binnen?”
  - “De spullen die buiten staan in het donker binnen halen vind ik een risico.”
  - “Medewerkers moeten bewust worden van het feit dat het gedrag dat zij uitstralen naar collega's en klanten ook terug krijgen of emoties los kunnen maken bij klanten en medewerkers.”
  - “Een OBRI; toegangsdeur met knop”
  - “‘s Avonds met afsluiten iemand erbij hebben”
  - “‘s Avonds staat er security dus veilig gevoel maar ‘s morgens bij openen is het ook donker en sta je er alleen. Naar mijn idee net zoveel risico.”
  - “Het alleen werken met late dienst blijf ik bijzonder vinden, in elke toets die wij maken staat dat je niet alleen mag staan. Overigs worden wij na sluitingstijd gewoon naar buiten gelaten ook al bevinden er zich klanten dichtbij de deur.”
  - “Openen maar vooral sluiten met begeleiding van beveiliging dus niet op afstand meekijken.”
  - “Wij hebben een probleem met wildparkeerders dat geeft bij ons een onveilig probleem aangezien wij meerdere malen zijn overvallen.”
  - “Graag camera gericht op de parkeerplaats die wij achter de kassa ook kunnen zien.”
  - “Verplaatsen naar een veiligere locatie of beter afschermen”
  - “Veiligheid; omgaan met agressieve gasten zowel verbaal / non-verbaal; zou een prioriteit moeten gaan worden...”

Eigen formuleringen ondersteuningsbehoefte bij (ervaren) sociale onveiligheid (2)

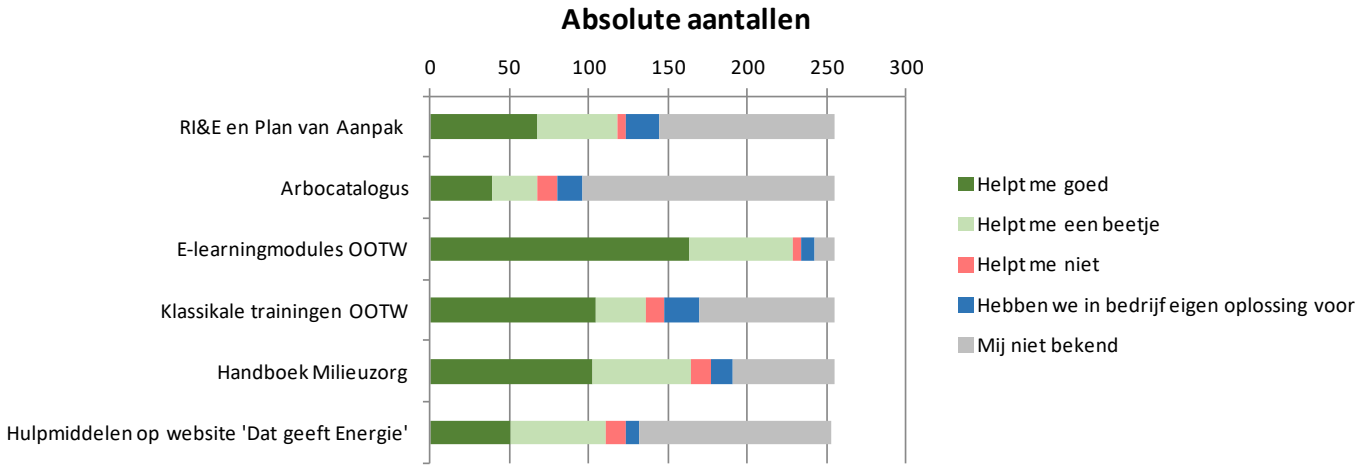
- Werknemers (vervolg):
  - “Nieuwe camera's plaatsen deze zijn al maanden stuk”
  - “Alleen bij het openen en sluiten dat we met 2 man zijn en misschien toch een kooi, want bij ons is dat nog niet het geval.”
  - “Een tweede uitgang zou wel handig zijn bij ons. Als er iets gebeurt kunnen we maar een kant uit. En dat is de inloopdeur van de klanten.”
  - “Als we een aanvaring hebben met klanten dan graag ondersteuning van het hoofdkantoor. Bv door een lokaalverbod op te leggen. Nu wandelen ze na 2 dagen weer naar binnen alsof er niets aan de hand is.”
  - “Wij sluiten alleen af, dit zou in de donkere periode van het jaar prettiger zijn om met zijn 2en te doen.”
  - “Donker met openen/ geen beveiliging.”
  - “Ik persoonlijk zou het fijn vinden, als er een overvalknop wordt gemonteerd die je onopvallend in kan drukken. Na het indrukken van deze knop gaat er een stil alarm naar het kantoor en eventueel de politie.”
  - “Agressietrainingen”
  - “Iemand van meldkamer moet meekijken tijdens afsluiten shift. Lastige klanten harder aanpakken.”

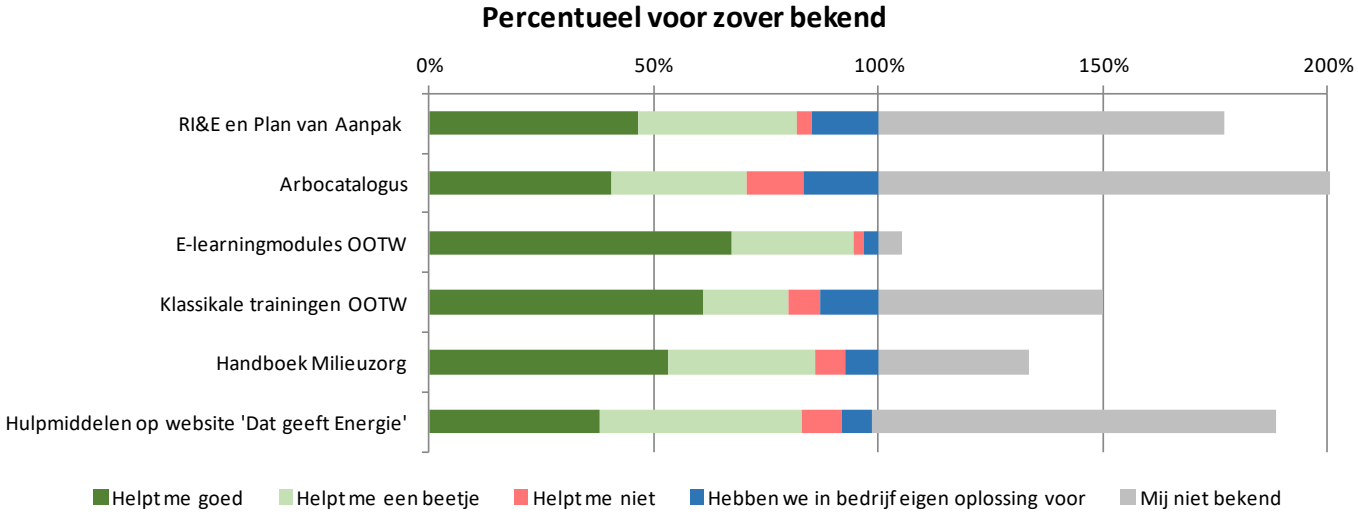
- Werkgevers:
  - “Toezicht op shop/terrein voor gevaar”
  - “Het verhufteren van de maatschappij, de klant dus”
  - “‘s Avonds niet alleen werken”

Behoefte aan hulp (middelen)

AL BESCHIKBARE HULPMIDDELEN VOOR ARBO

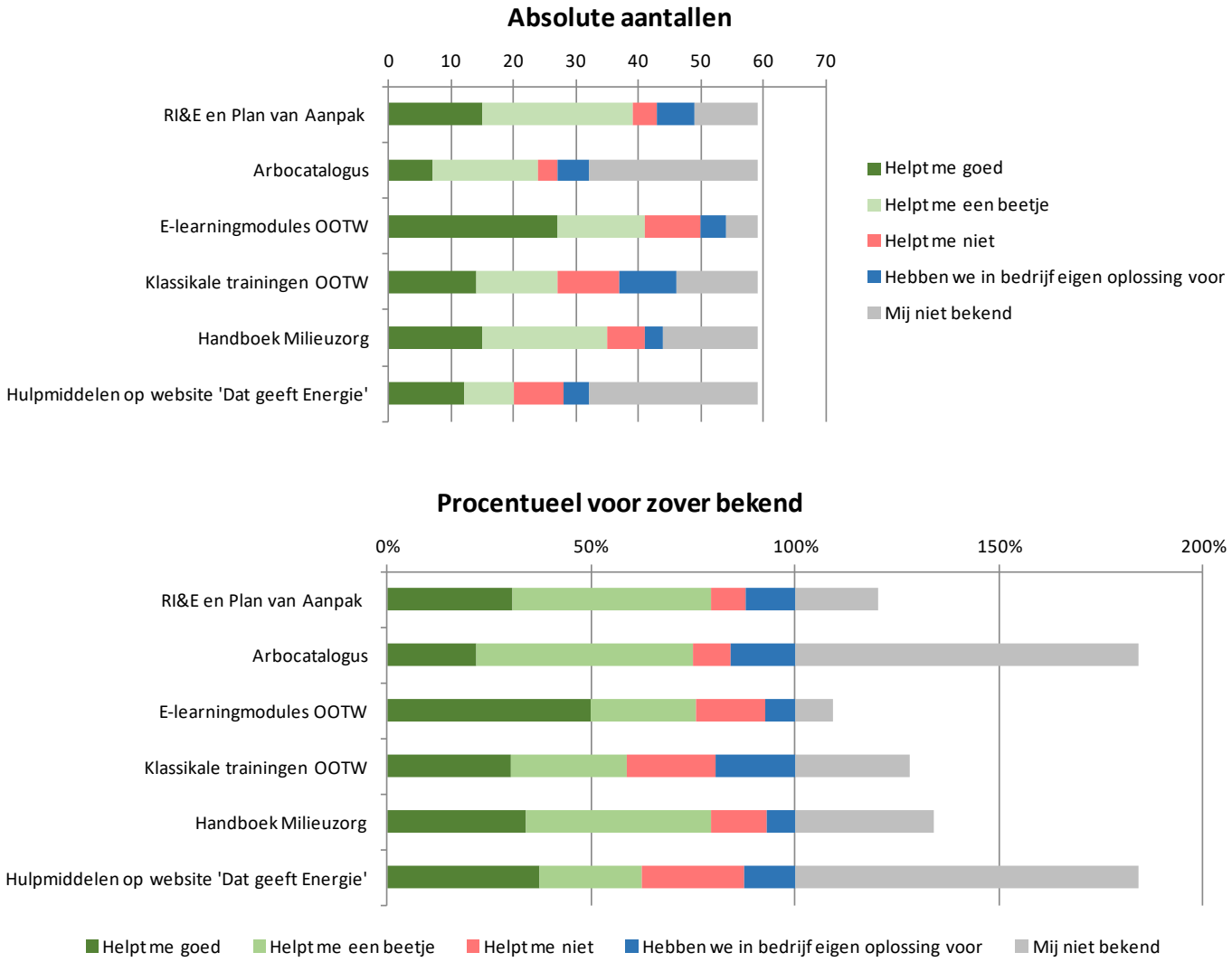
SFTW/OOTW hulpmiddelen bekend en behulpzaam? – antwoorden werknemers (n = 255)





Te zien is bij werknemers:
- E-learning OOTW goed bekend en gewaardeerd
- Klassikale training minder goed bekend, wel gewaardeerd
- RI&E en arbocatalogus bij wkn's minder bekend
- N.b.: Website 'Dat geeft energie' is relatief nieuw

SFTW/OOTW hulpmiddelen bekend en behulpzaam? – antwoorden werkgevers (n = 59)



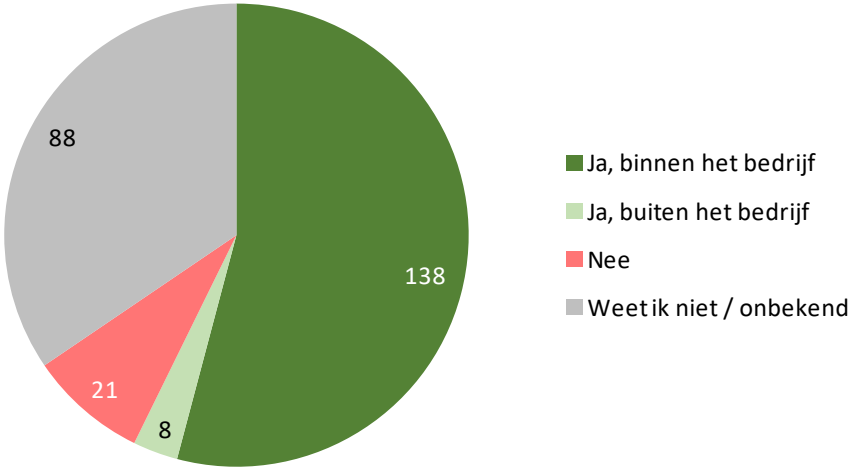
Te zien is bij werkgevers:

- E-learning OOTW ook goed gewaardeerd, iets minder dan door wkn's
- RI&E beter bekend dan bij wkn's; Arbocatalogus eveneens minder bekend
- Wkg's met alle hulpmiddelen relatief minder geholpen dan wkn's

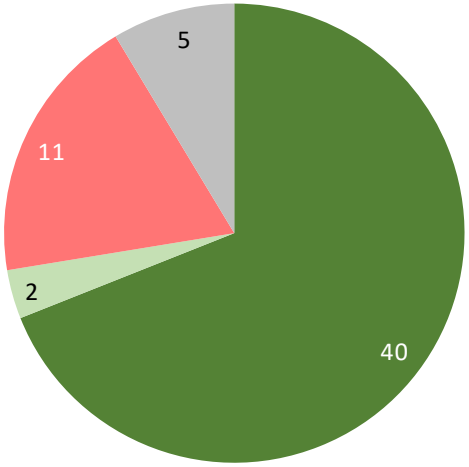
Toegang tot een vertrouwenspersoon?

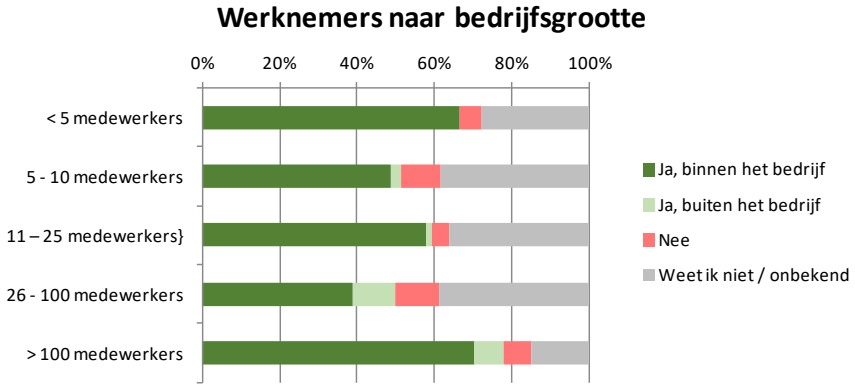
voor bij ervaringen met ongewenst gedrag

Werknemers (n = 255)



Werkgevers (n = 59)



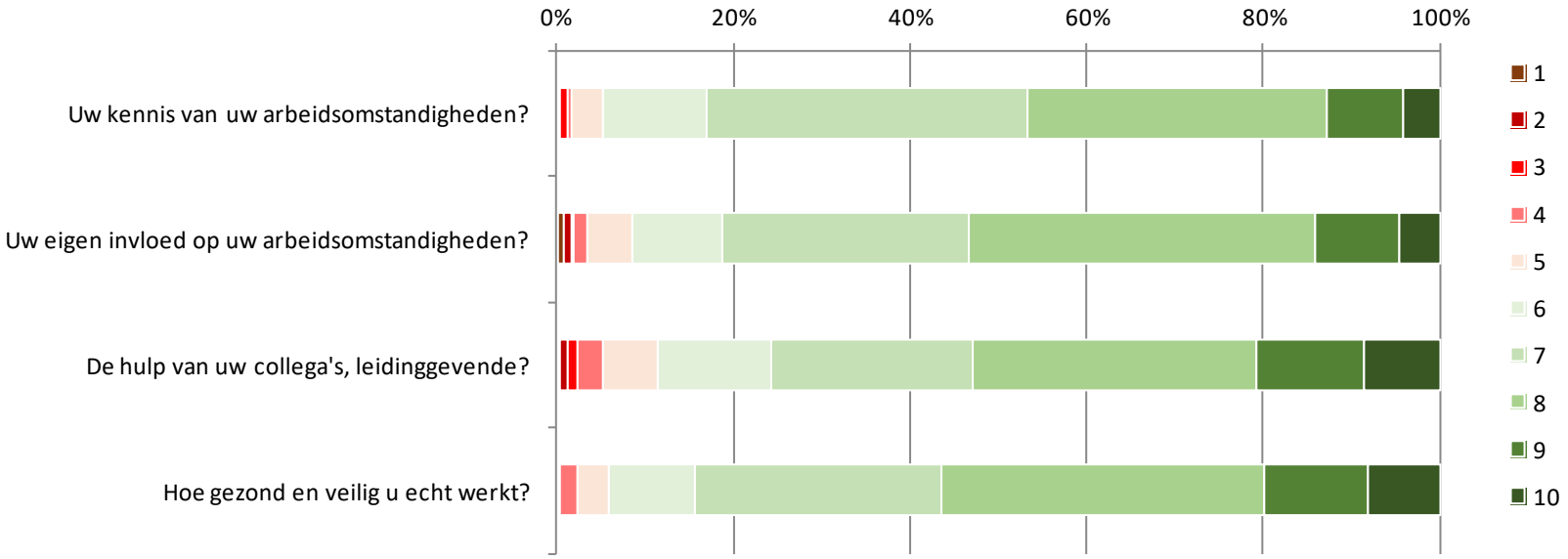


Behoefte aan hulp (middelen)

KENNIS, CONTEXT EN GEDRAG

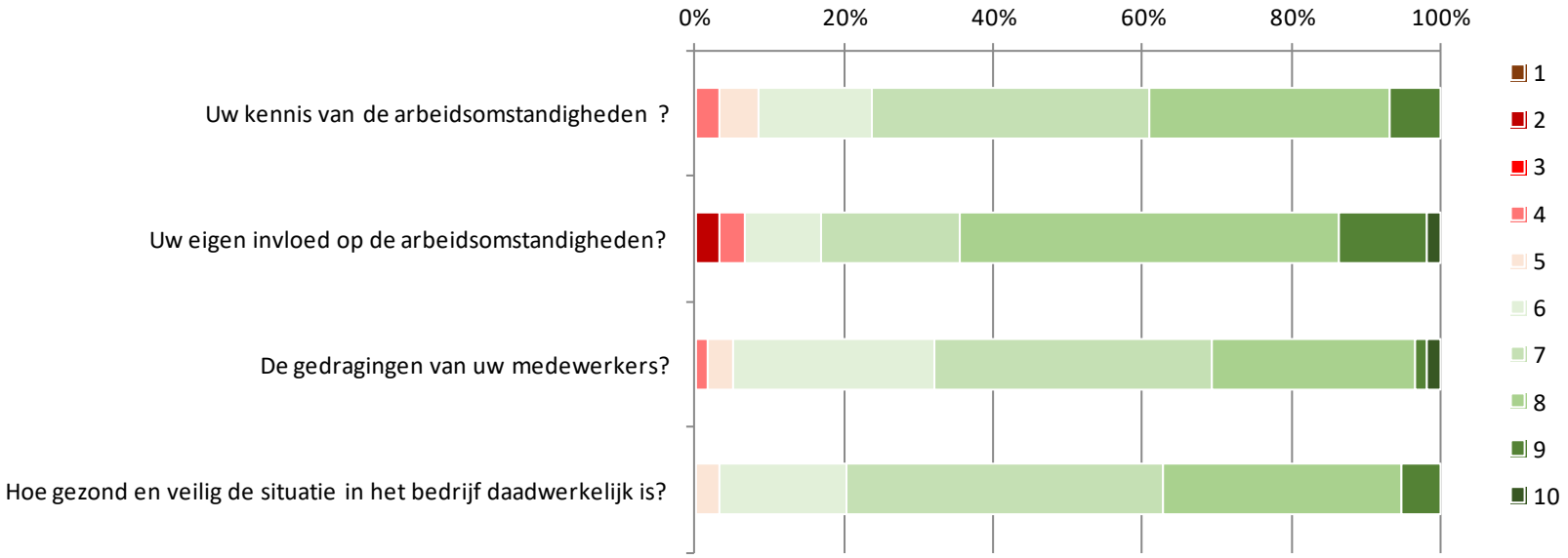
Kennis, context, gedrag
Werknemers (n= 255)

- Welk rapportcijfer (van 0 tot 10) geeft u voor:



Kennis, context, gedrag
Werkgevers (n = 59)

- Welk rapportcijfer (van 0 tot 10) geeft u voor:

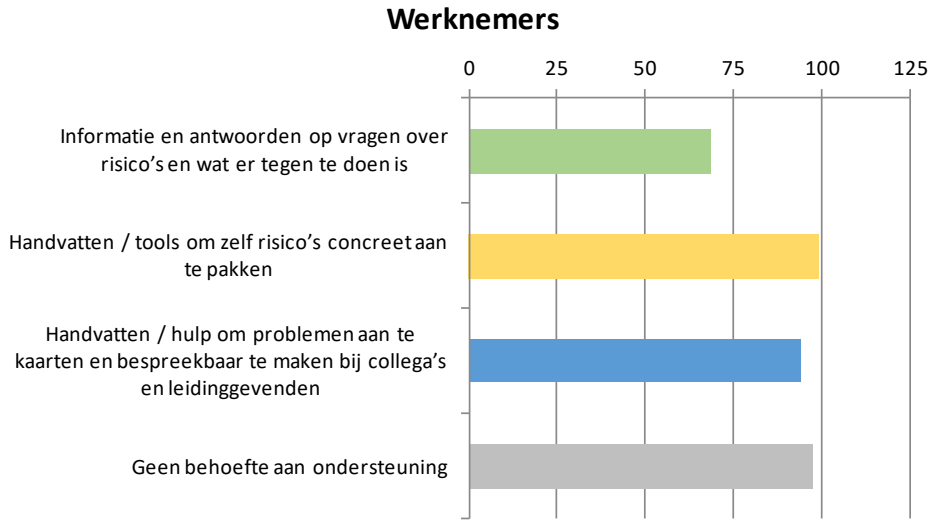


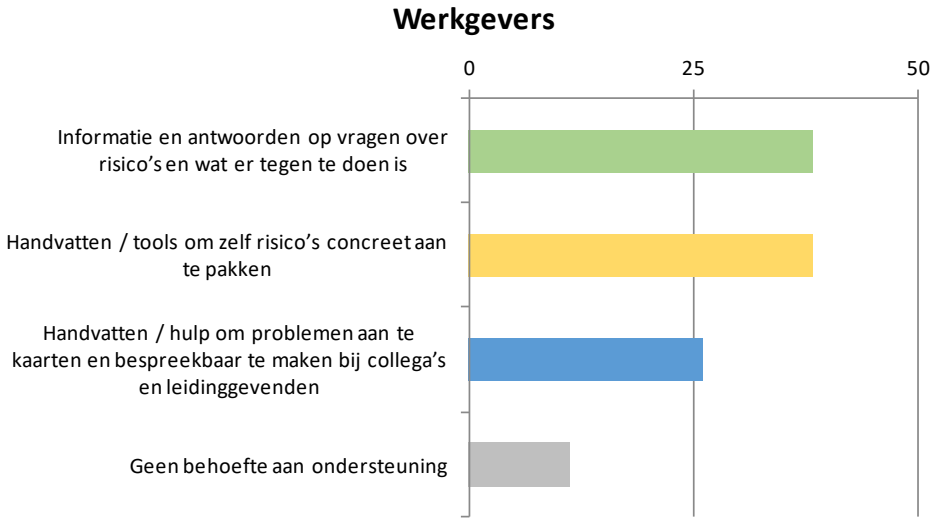
Behoefte aan hulpmiddelen

GEWENSTE (TYPEN) HULPMIDDELEN

Gewenste typen hulpmiddelen

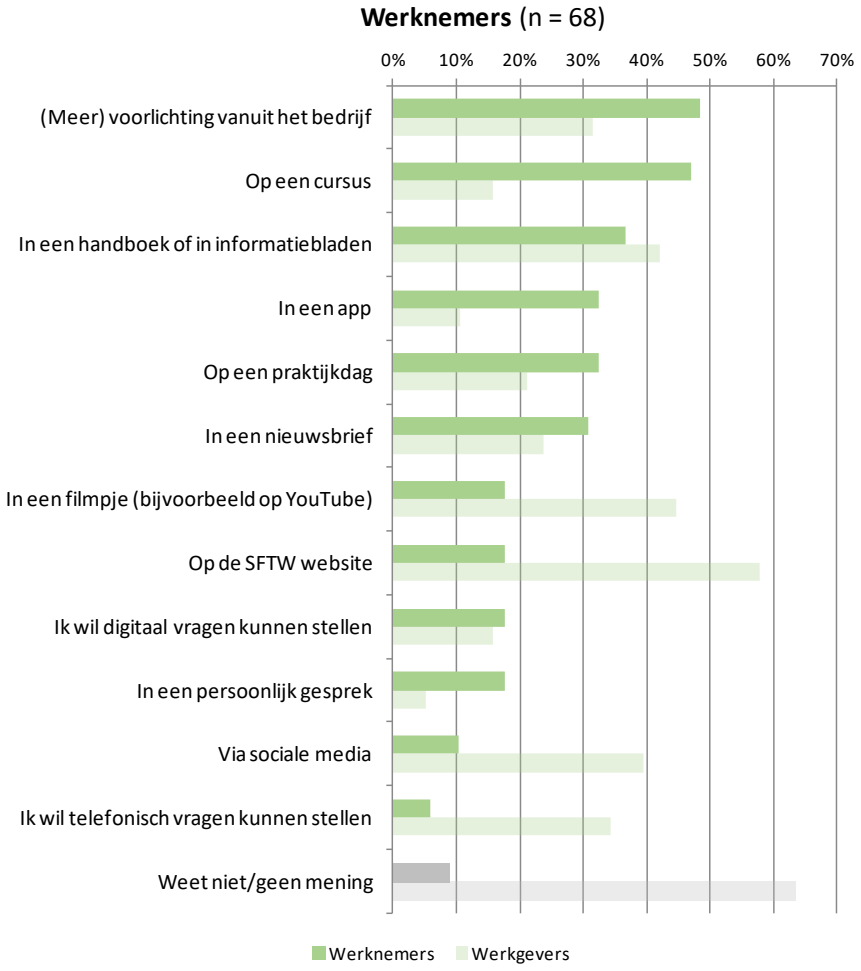
- Het Sociaal Fonds Tankstations en Wasbedrijven (SFTW) ontwikkelt hulpmiddelen waarmee u zelf de risico's voor gezondheid en veiligheid op uw werk kunt aanpakken.
  Aan welke soort hulpmiddelen heeft u vooral behoefte?
  (meerdere antwoorden mogelijk)

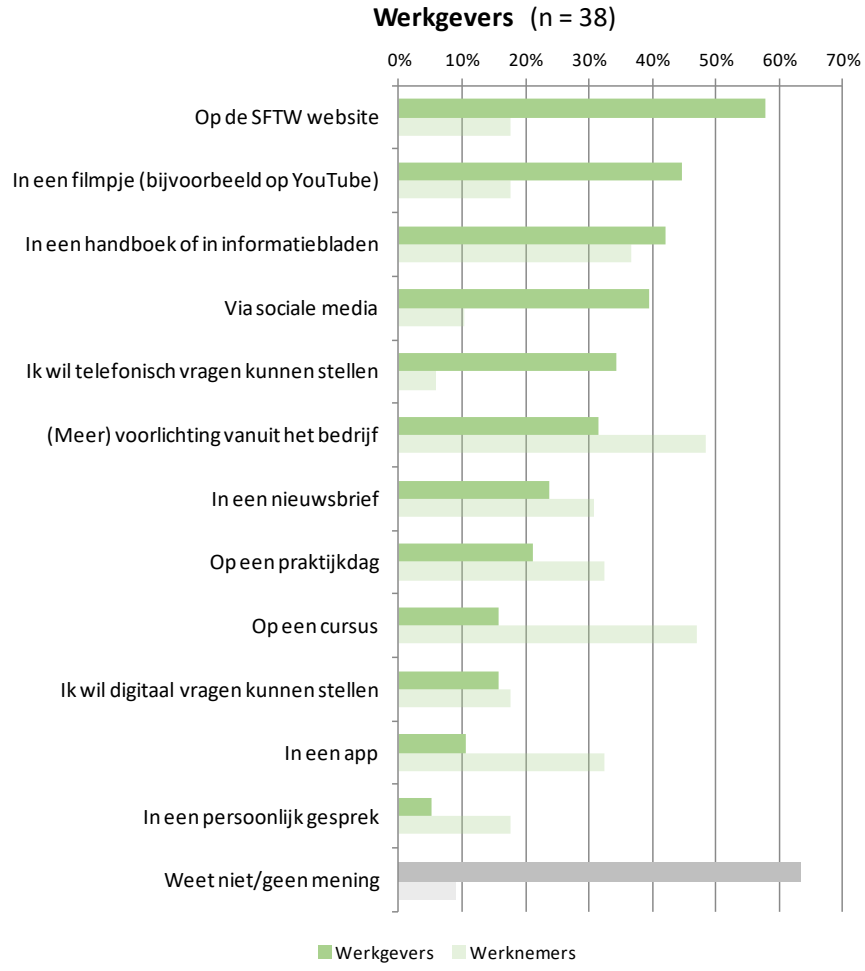




Gewenste vorm van informatie en antwoorden

- U wilt meer informatie en antwoorden op vragen over risico's en wat er tegen te doen is. Hoe zou u deze willen krijgen? (meerdere antwoorden mogelijk)

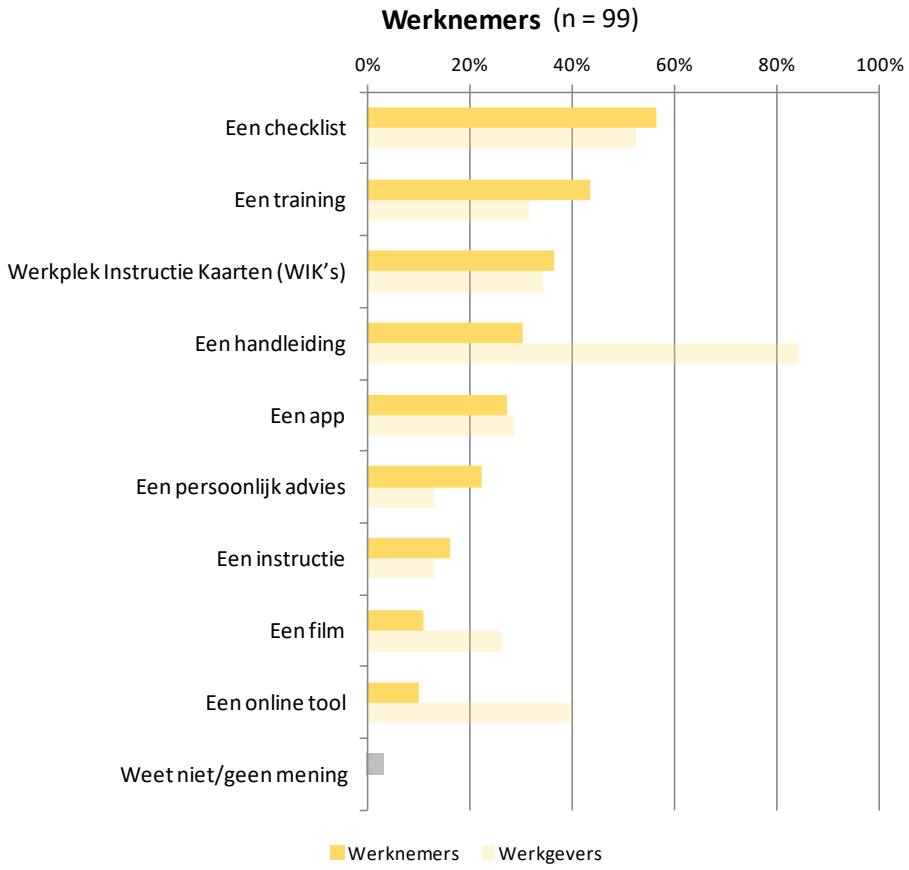


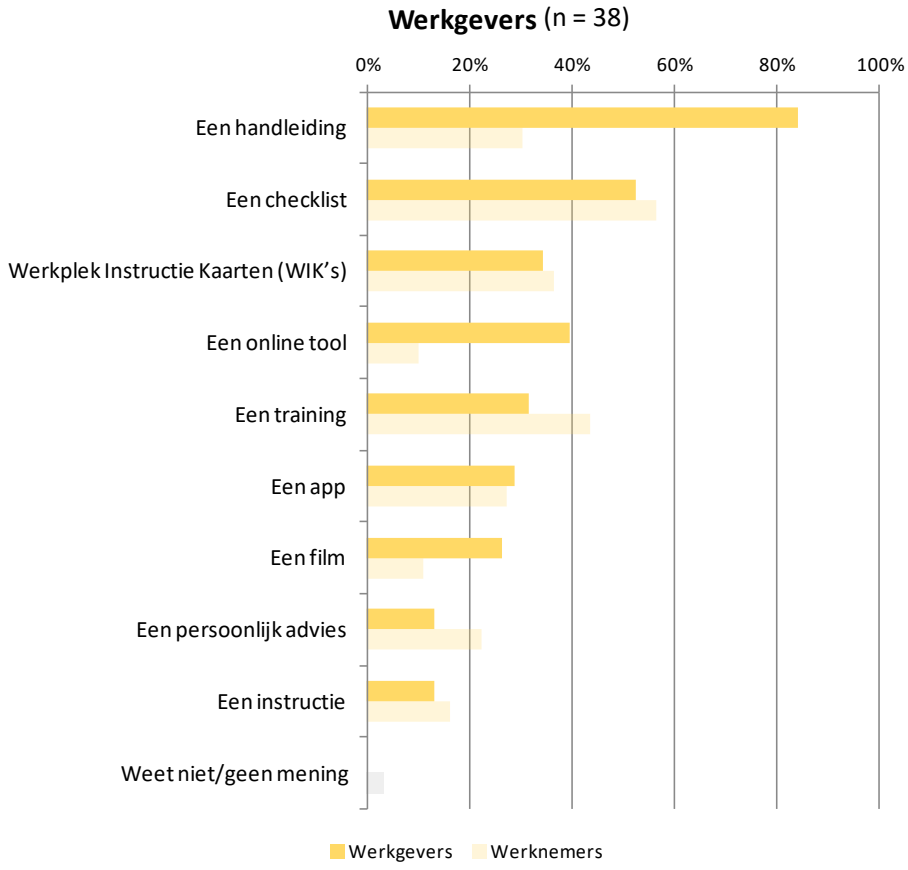


Er is een (lichte) trend waarneembaar dat werknemers liever in direct contact informatie en antwoorden krijgen (binnen het bedrijf of op een cursus); werkgevers liever via een website of handboek. Deze trend is ook bij de volgende vragen zichtbaar.

Gewenste handvatten/tools voor aanpak risico's

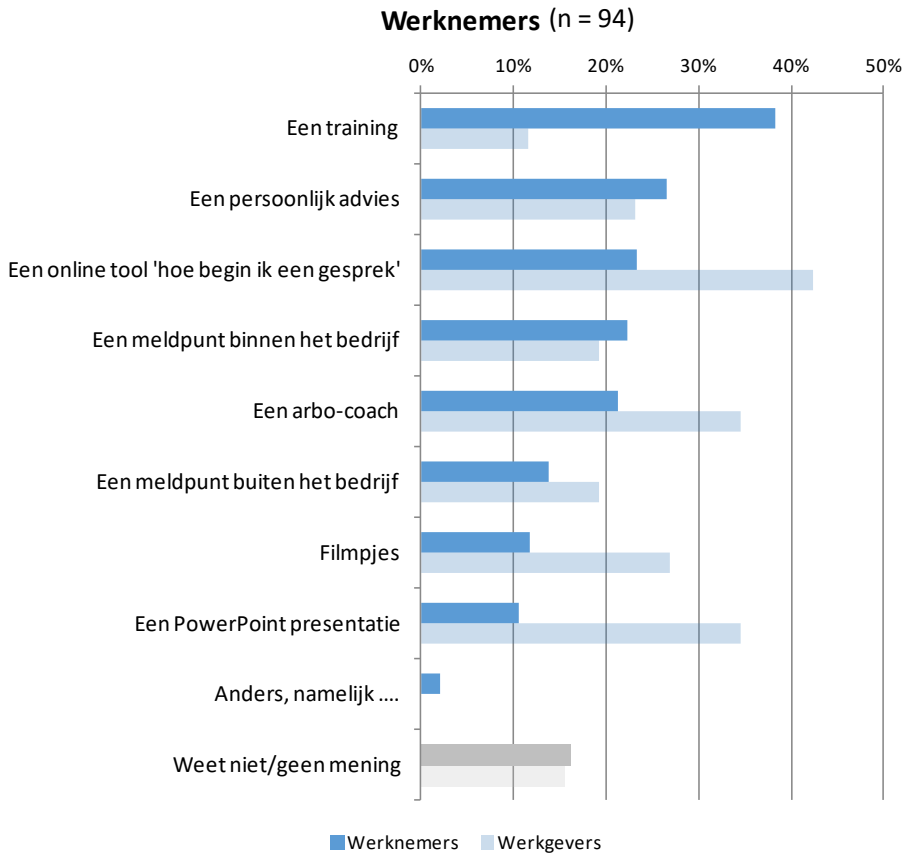
- U wilt handvatten en tools om risico's concreet aan te pakken. Om wat voor handvatten/tools zou het moeten gaan?
  (meerdere antwoorden mogelijk)

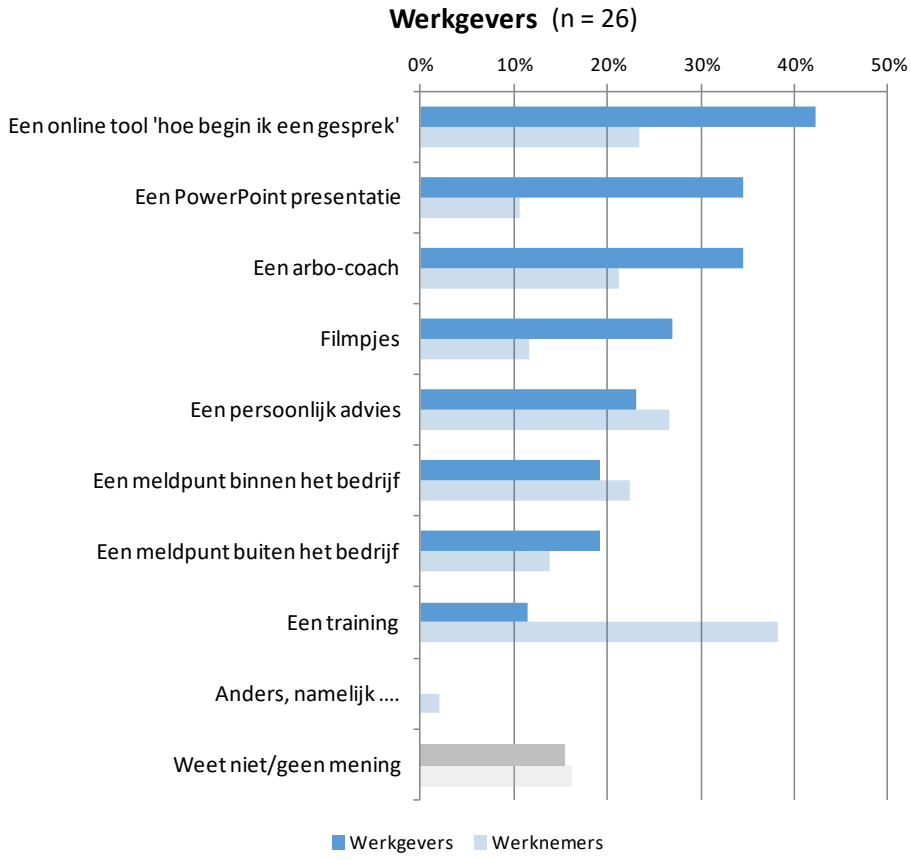




Gewenste handvatten/tools voor aankaarten en bespreekbaar maken

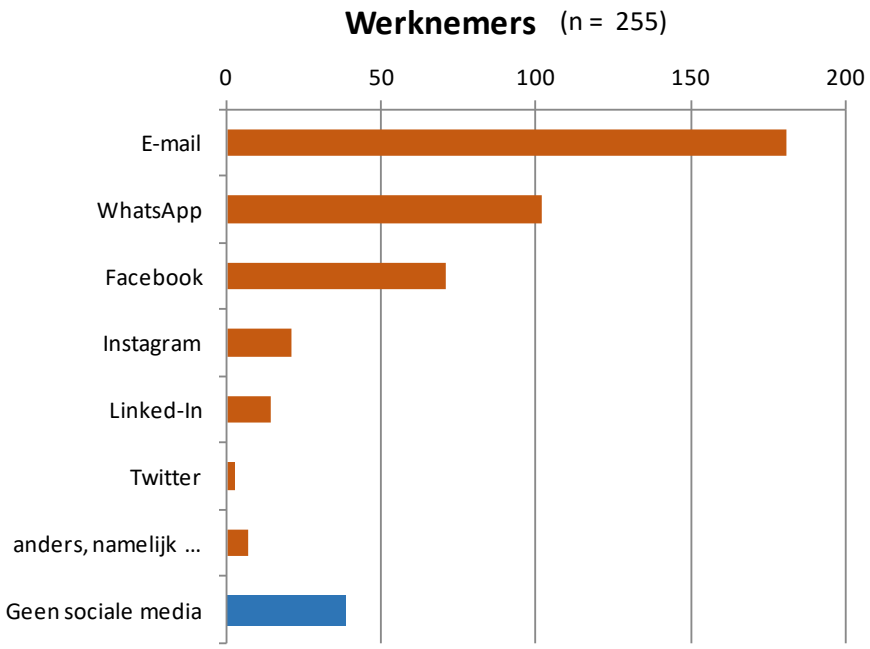
- U wilt handvatten en hulp om problemen aan te kaarten en bespreekbaar te maken. Om wat voor handvatten/hulp zou het moeten gaan? (meerdere antwoorden mogelijk)

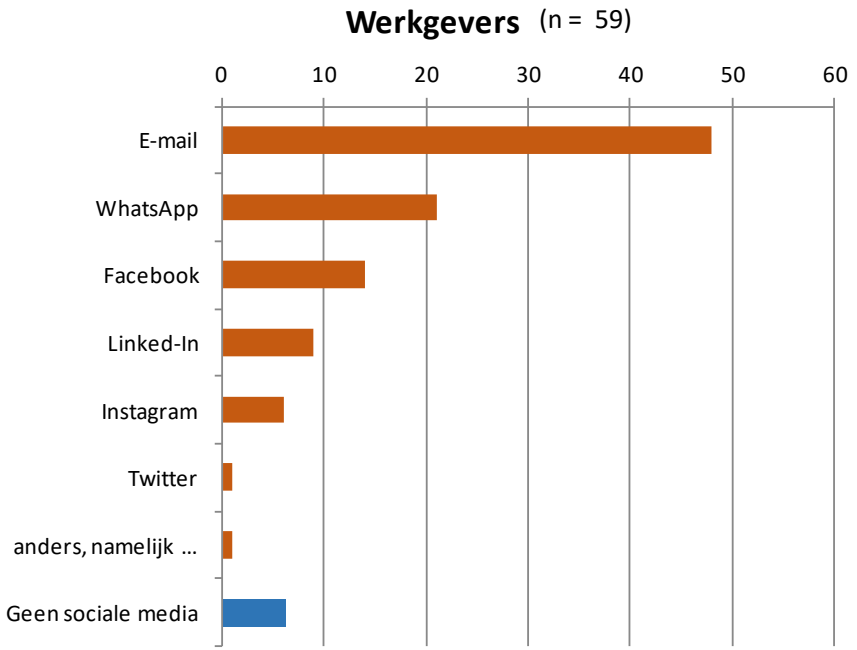




Geschikte sociale media

- SFTW wil ook ondersteuning bieden via sociale media. Welke sociale media zijn het best geschikt om u te bereiken?
  (meerdere antwoorden mogelijk)



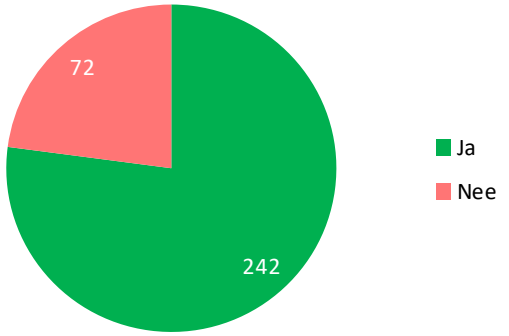


Afsluiting

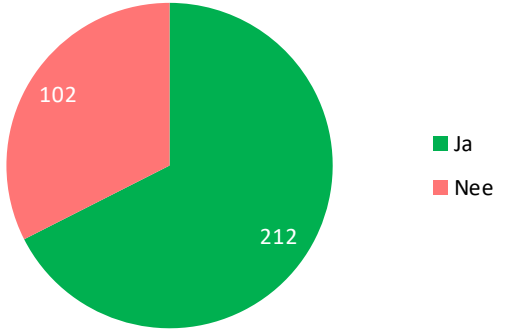
VERDERE BETROKKENHEID EN SLOTVRAGEN

Wilt u na afloop van deze vragenlijst …

- … geïnformeerd worden over de uitkomsten van dit onderzoek?
  - Ja: 242
  - Nee: 72



- … de nieuwsbrief van SFTW ontvangen?
  - Ja: 212
  - Nee: 102



Wilt u naar aanleiding van deze vragenlijst nog iets meegeven?

- Open vraag, 14 antwoorden
  - ik werk pas net bij het tankstation
  - Het bedrijf waar ik werk is leuk , een echt familiebedrijf. Maar daardoor worden bepaalde regels niet altijd gevolgd en hebben wij ook niet altijd weet van de regels.
  - Ik zou graag willen weten hoe ik het bedrijf duidelijk kan maken dat men een hulpmiddel nodig heeft voor het werken achter de kassa. Vooral voor reuma patiënten.
  - Ik weet niet hoe mijn collega's erover denken, maar zelf vind ik dat ik meer gebaat ben met persoonlijke cursussen. Je hoort en ziet het en dan blijft er meer hangen dan een schriftelijke cursus.
  - Eventuele zelfverdedigingcursussen zouden wel goed kunnen komen mocht er in praktijk iets voorvallen.
  - Vind het prettig dat het onder de aandacht gehouden wordt.
  - Goed dat jullie hier aandacht aan schenken
  - Bespreek elke maand een near miss uit de praktijk in ff bijtanken uit Nederland. Het gaat erom de alertheid op veiligheid te verhogen in de praktijk. Misschien dat aansprekende praktijkvoorbeelden besproken kunnen worden.
  - Fijn dat er aandacht gegeven wordt aan het werk en omgeving, en dat je er als personeelslid ook een stem in hebt.
  - Het zou prettig zijn als mijn naam niet gebruikt wordt als eventuele uitslagen van deze enquête openbaar worden gemaakt. Ik vind het niet prettig als men bij het bedrijf waar ik werk, weet dat ik deze enquête heb ingevuld.
  - Ik hoop eigenlijk wel op leuke trainingen of instructie filmpjes om dingen te leren.
  - Ja ik werk sinds 15 oktober 2018 op dit tankstation. En ik heb al veel geleerd. Ben op cursus geweest in Son en Breughel. Doe mijn cursus thuis via mijn iPad. Ik ben heel leergierig en ben blij op deze leeftijd nog nieuwe dingen te leren.
  - Vind het goed dat er eens naar gevraagd wordt, hoe de werkomstandigheden zijn op het werk, en hoe het beter zou kunnen om het risico van ziekteverzuim te verminderen.
  - Succes met de enquête, benieuwd hoe andere collega's het een en ander ervaren.