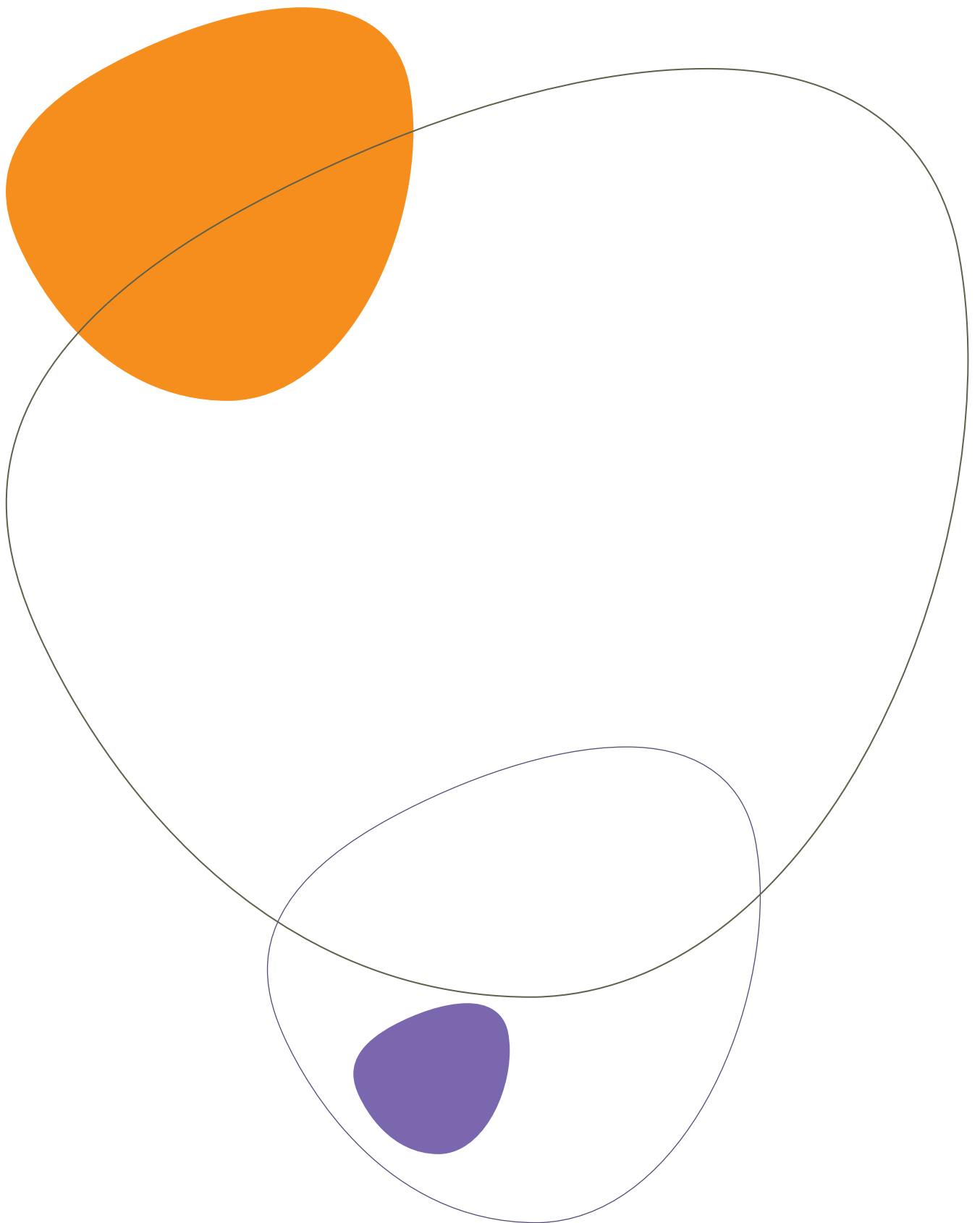


Arbocatalogus openbare bibliotheken



Ten geleide

Sinds 2007 is het de verantwoordelijkheid van werkgevers en werknemers om samen het arbeidsomstandighedenbeleid binnen een sector of een onderneming in te vullen en op deze wijze de veiligheid en gezondheid op de werkvloer te verbeteren.

In de arbocatalogus Openbare Bibliotheken hebben sociale partners gezamenlijk middelen en oplossingen vastgelegd die bijdragen aan goede arbeidsomstandigheden in de branche. De arbocatalogus Openbare Bibliotheken is een verzameling van oplossingen voor knelpunten en risico's op het gebied van arbeidsomstandigheden in de bibliotheken. De catalogus beschrijft middelen en goede werkwijzen/methoden, die tot doel hebben arborisico's te verminderen.

De oplossingen zijn suggesties, een bibliotheek mag ook andere oplossingen inzetten als deze maar minstens gelijkwaardig zijn aan de oplossingen in de arbocatalogus.

De arbocatalogus geldt voor onbepaalde tijd.

De eerste arbocatalogus is in 2011 geëvalueerd. In de bibliotheken is sinds de invoering van de vorige arbocatalogus nogal wat veranderd dat ook gevolgen heeft voor de arbeidsomstandigheden.

Self-service is vrijwel overal doorgevoerd en veel bibliotheken werken met het retail-concept. Zoals ook elders in de maatschappij is de psychische en emotionele belasting een onderwerp dat regelmatig op de agenda staat van het werkoverleg.

Deze nieuwe versie van de Arbocatalogus is tot stand gekomen in nauw overleg met een arbodeskundige van de ABVAKABO en een klankbordgroep, die bestond uit preventiemedewerkers en een directeur uit de bibliotheekbranche.

Rekening houdend met deze nieuwe arborisico's is de arbocatalogus gemoderniseerd en geactualiseerd. De lijst van knelpunten en oplossingen die bij de vorige uitvoering was toegevoegd uit het Arboconvenant leek de klankbordgroep nog steeds een nuttige aanvulling en als onderdeel van de catalogus te beschouwen.

Als bijlage is een protocol bij ongewenst gedrag toegevoegd. Dit protocol voorziet in een procedure voor het geval een medewerker tijdens het werk te maken krijgt met ongewenst gedrag, de mogelijkheid een vertrouwenspersoon in te schakelen en zo nodig zich te wenden tot een klachtencommissie.

De arbocatalogus is gericht op werkgevers en werknemers van privaatrechtelijke instellingen die één of meer voorzieningen van openbaar bibliotheekwerk in stand houden of werkzaamheden ten behoeve van dergelijk instellingen verrichten. Maar ook zeer bruikbaar voor gemeentelijke bibliotheken. De catalogus is vrij toegankelijk op de website van de VOB: www.debibliotheken.nl/werkgeverszaken

De arbocatalogus is ter toetsing voorgelegd aan de Arbeidsinspectie. Na toetsing gebruikt de inspectie de arbocatalogus als norm voor oplossingen voor arborisico's bij haar controles in bibliotheken.

De arbocatalogus Openbare Bibliotheken is vastgesteld in de vergadering van het Centraal Overleg Arbeidsvoorwaarden Openbare Bibliotheken op 6 februari 2013 te Tilburg tussen:

de Vereniging van Openbare Bibliotheken

en

de Vereniging ABVAKABO FNV

de Vereniging CNV Publieke Zaak

Namens de VOB:

De heer N. Nanninga

Namens ABVAKABO FNV:

mevrouw H. Yagoubi

Namens CNV Publieke Zaak:

De heer E.C. Grootendorst

De VOB bedankt de klankbörggroep en de vakbonden voor hun inzet.

Bonden

Birte Nelen (beleidsadviseur)

Ad van Wolveren (beleidsadviseur)

Klankbörggroep

Isabel Bovenkerk – Bibliotheek Den Bosch

Marja Heusschen – Bibliotheek Midden Brabant

Carla Holland – Bibliotheek Oostland

Jelle Kooistra – Bibliotheek Zwolle

Brenda Pijl – De nieuwe bibliotheek Almere

Jannie Scheerstra – Biblionet Drenthe

Theo Stam – Bibliotheek Amsterdam

alle deelnemers aan de workshops voor hun bijdragen.

1 Fysieke belasting

Om de fysieke belasting in bibliotheken te beperken en fysieke klachten en verzuim te voorkomen, worden de volgende voorzieningen getroffen.

Sorteren, transporteren en bergen

Het sorteren, transporteren en bergen van materialen in een bibliotheek hoort bij het werk in de bibliotheek. Veel knielen en bukken en ook werken met een gedraaide rug komt vooral voor bij het uitsorteren van materialen uit speciale inleverbakken, het plaatsen van de materialen op een boekenkar en in een kast.

Om bukken en reiken bij het sorteren en bergen van materialen te voorkomen worden in bestaande bibliotheken, voor zover het gebouw en de ruimte het toelaat, de volgende voorzieningen getroffen:

- Bij de inrichting van sorteerruimten en de keuze voor sorteersystemen wordt rekening gehouden met ergonomische aspecten, waardoor diep bukken of werken met een gedraaide rug wordt voorkomen, bv. in hoogte verstelbare balies of tafels of boekenbakken die meeveren met gewicht.
- De planken van transport- en sorteerkarren die lager zijn dan 42 cm. worden alleen gebruikt voor incidentele zaken om zo geregeld bukken te voorkomen.
De onderste plank van de kast is niet lager dan 30 cm vanaf de vloer en de bovenste plank is niet hoger dan 162 cm vanaf de vloer, om geregeld bukken of hoog reiken te voorkomen.
- Indien de bovenste plank hoger is dan 162 cm is een vaste opstap bij de kast aanwezig (over de gehele lengte van de kast) waardoor de bovenste plank effectief niet hoger is dan 162 cm.
- Voor zware boeken is de bovenste plank niet hoger dan 150 cm. Hogere kasten zijn voorzien van een vaste opstap over de gehele lengte van de kast waardoor de effectieve hoogte maximaal 150 cm is.

- Op planken met zware boeken worden extra verdeel-schotten geplaatst om het onderuitzakken van deze boeken te voorkomen.
- Op de onderste plank worden boeken – voor zover deze niet plat liggen – onder een hoek of met de rug naar boven geplaatst om zo het zicht op de codes te verbeteren. (Dit geldt alleen voor boeken met een min of meer gelijke breedte, immers smalle boeken zijn niet goed zichtbaar tussen bredere boeken.)

Herinrichting

Een bibliotheek met plannen voor nieuwbouw of een ingrijpende verbouwing past de hoogte van de onderste en de bovenste planken zo aan dat bukken en reiken binnen bovengenoemde normen blijft.

Het aanpassen van de hoogte van de onderste en bovenste plank kan in bibliotheken die voldoende ruimte hebben in principe zonder veel problemen worden doorgevoerd. Voor vestigingen met een kleiner vloeroppervlak is het aanpassen van de gangpadbreedte een mogelijkheid. De minimumafstand tussen kast en wand is 1.20 m en tussen twee kasten 1.40 – 1.70 m. Er moet voldoende ruimte zijn om een boekenwagen door de bibliotheek te rijden zodat onnodig bochtenwerk wordt voorkomen.

Andere mogelijke maatregelen zijn:

- a Hogere kasten plaatsen die voorzien zijn van een trede over de hele lengte.
- b Verkleinen van de collectie op de vloer, de rest van de collectie opvraagbaar maken via een zoekstelsel. Naslagwerken en knipselmappen lenen zich bijvoorbeeld goed voor digitale presentatie.

Transport van materialen per bestelbus

Steeds meer materialen worden onderling door bibliotheken aan elkaar uitgeleend. Het transport van materialen neemt hierdoor toe. Het is van belang te letten op tilgewicht in kratten, grootte van de kratten, tilhoogte, goede tilhouding en het beladen van bestelbussen met behulp van plateau-liften. Het is van belang zoveel mogelijk contact met de grond te vermijden door karren te gebruiken waarop de kratten worden geplaatst. In principe geldt een grens voor het tillen van 12 kg. De maximumnorm is dat de medewerkers niet zwaarder tillen dan 23 kg. Lasten zwaarder dan 23 kg worden met zijn tweeën getild of met behulp van liften en hef-hulpmiddelen.

Zie

www.arboportaal.nl/vragen/hoeveel-mag-een-werknemer-tillen.html

of

www.arboportaal.nl/onderwerpen/fysieke-belasting/dynamische-werkhouding/tillen-en-dragen.html

Balies

Praktijknormen voor zitbalies

- De dikte van het werkblad mag ter hoogte van de zitwerkplek niet groter zijn dan 5 cm. Dit geldt minimaal over een breedte van 60 cm.
- Het registreren (scannen, schuiven etc.) vindt plaats binnen de kleine reikafstand van 30 cm.
- Een lage zitbalie is 70 - 75 cm.
- De beenruimte onder de balie moet tenminste 70 cm hoog en 60 cm diep zijn, zodat er voldoende bewegingsvrijheid voor de benen en voeten is.
- Indien nodig heeft de medewerker de beschikking over een goede in hoogte verstelbare voetensteun.
- Bij het pakken van de boeken niet verder reiken dan 45 cm, gerekend vanaf de schouders van de werknemer.
- De plaatsing van de boeken door de lener is op een hoogte die maximaal 10 cm afwijkt van de werkhoogte.

Praktijknorm voor sta-balies

- De dikte van het werkblad mag ter hoogte van de werkplek over een breedte van minimaal 60 cm niet groter zijn dan 5 cm.
- Het registreren (scannen, schuiven etc.) vindt plaats binnen 30 cm van de romp.
- Bij inbouw van apparaten mag de dikte niet de 10 cm overschrijden.
- De medewerker en de lener moeten elkaar op gelijke ooghoogte kunnen aankijken.
- Bij het aanpakken van de boeken niet verder reiken dan 45 cm, gerekend vanaf de schouders van de werknemer.
- De plaatsing van de boeken door de lener is op een hoogte die maximaal 10 cm afwijkt van de werkhoogte.
- De baliehoogte is 96-98 cm.
- Voldoende knie- en voetruiimte voor de staande en zittende houding.

Een leidraad wordt gegeven in onderstaande tabel.

Lichaamslengte	145	150	155	160	165	170	175	180	185	190	195	200
Stoelhoogte	39	40,5	42	43	44,5	46	47	48,5	50	51	52,5	54
Bureauhoogte	58	60	62	64	66	68	70	72	74	76	78	80
Baliehoogte	93	96	99	102	105	109	112	115	118	121	125	128

Zelfservice voor het publiek

De meeste bibliotheken hebben balies voor het scannen van barcodes of hebben zelfservicebalies voor het publiek.

Door bepaalde fysiek belastende taken door leners te laten verrichten, hoeven de medewerkers deze taken zelf niet meer uit te voeren. De bibliotheken zullen er daarom naar streven waar mogelijk meer logistieke taken door het publiek te laten uitvoeren zodat een deel van de fysieke belasting van het personeel vervalt. Het gaat dan met name om:

- zelfscannen door het publiek bij innemen en uitlenen;
- gesorteerd inleveren van boeken / CD's en video's middels een sorteerinrichting (aparte brievenbussen of bakken).

Beide maatregelen leiden ertoe dat de medewerkers minder vaak fysiek belastende taken hoeven uit te voeren. Bij het zelf scannen vervalt het scannen, bij het inleveren in *aparte* brievenbussen vervalt de grof sortering. Aandachtspunt hierbij is wel dat het niet juist meer handelingen gaat opleveren. Bijvoorbeeld een buiten-inlever-brievenbus die niet gesplitst is in aparte bakken, geeft extra uitruim-handelingen.

Het toepassen van zelfservice levert ook voordelen voor de klant op, zoals kortere wachttijden, inleveren buiten openingstijd en eventueel langere openingstijden. Ook is het mogelijk meer medewerkers in de bibliotheek aanwezig te laten zijn, waardoor de serviceverlening verbeterd kan worden.

Boekenkarren

Praktijknorm voor boekenkarren

	Aanschaf nieuwe wagen	Bestaande wagen
Duwhoogte	Gemiddeld persoon 1.05m (of duwbeugel van 95-125 cm)	Minimaal 95 cm
Handvat/duwstang	Gebruik duwbeugel, op meerdere hoogtes vast te pakken, 95-125 cm, met een hoek van 70 graden	De kar moet met twee handen te trekken of te duwen zijn
Breedte van de kar	Maximaal 50 cm	
Wielen	Diameter 12,5 cm of meer Afgestemd op type vloer 4 zwenkwielen	Minimale diameter wielen 10 cm Afgestemd op type vloer 4 zwenkwielen
Hoogte bovenste plank	1.05 m	n.v.t
Onderste plank	Drie planken met een tussenruimte van 30 cm: onderste plank op 42 cm (=hoogte van de knieën)	Onder de 42 cm niet gebruiken voor sorteren, mag wel voor incidenteel een paar boeken wegleggen.
Onderhoud	Houdt de wielen goed schoon.	
Ondergrond	Voorkom dat met de kar drempels, hellingen of ongelijkheden in de vloer genomen moeten worden.	
Vrije doorgang	Zorg ervoor dat er geen obstakels in de gangpaden staan. Denk goed na over de looproute in de bibliotheek zodat bochtenwerk met de kar zo min mogelijk voorkomt	

2 Rouleerschema

Rouleren betekent afwisseling in de taakuitvoering van de medewerkers. Rouleren is doorgevoerd in de taakuitvoering van de medewerkers. De kern van het rouleerschema is dat langdurige werkzaamheden met enige regelmaat worden onderbroken. Hierdoor wordt zowel de fysieke als de mentale belasting verminderd. Om de belasting ten gevolge van lang staan te beperken is een goede volgorde voor het rouleren: lopen > zitten > staan > lopen > zitten > staan etc. De kern van het rouleerschema is dat langdurige werkzaamheden met enige regelmaat worden onderbroken.

Het rouleerschema zal er minimaal voor moeten zorgen dat aan de volgende eisen wordt voldaan:

- niet langer dan 1 uur achter elkaar (stil-)staand werken;
- niet langer dan 2 uur achter elkaar zittend werken;
- niet langer in een ruimte zonder daglicht werken dan in totaal 2 uur per dag;
- niet langer dan 2 uur achter elkaar of totaal 5 uur per dag opruimen van materialen.

Het voorgaande betekent bijvoorbeeld dat na één uur achter elkaar stilstaand werken, de werknemer tenminste tijdelijk van houding en positie moet veranderen. Bovenstaande regels gelden niet voor taken die regelmatig worden onderbroken door werkzaamheden waarbij de werknemer een andere houding of positie aanneemt.

Wandelende Informatie Medewerkers

Voor de zogenaamde WIM-mers (Wandelende Informatie Medewerkers) die helpen bij zelfwerkzaamheden van het publiek of die informatie verstrekken, behoort bijzondere aandacht te zijn. Zij lopen en staan veel, daarom is het van belang dat er voor hen een goed rooster is opgesteld dat voorziet in een afwisseling van 1 uur staan, 2 uur zitten, 1 uur lopen etc. Zie op <http://www.arboportaal.nl/onderwerpen/fysieke-belasting/statische-werkhouding/staan.html>.

Opruimen van materialen

Voor medewerkers die specifiek zijn aangetrokken voor het opruimen van materialen in de bibliotheek en die minder dan 12 uur per week werken, geldt de volgende richtlijn: niet langer dan 2 uur achter elkaar en niet meer dan 5 uur totaal op één dag opruimen.

De 'Lijst van Knelpunten en Oplossingen' bij fysieke belasting in de bibliotheek maakt onderdeel uit van deze catalogus. Deze is in bijlage bijgevoegd en is ook te vinden op www.debibliotheken.nl/werkgeverszaken/instrumenten/arbocatalogus/.

3 Risico Inventarisatie & Evaluatie RI&E

Voor de bibliotheekbranche is in 2005 een digitale branchespecifieke RI&E opgesteld. Deze is in 2011 geactualiseerd en aangepast en is te vinden op www.debibliotheken.nl en op www.RIE.nl. De branchespecifieke RI&E wordt één keer per vijf jaar ingevuld. Veranderingen in de werkomstandigheden of de werkmethode kunnen aanleiding zijn de RI&E eerder dan na vijf jaar uit te voeren.

Het plan van aanpak dat voortvloeit uit de invulling van deze RI&E is onderdeel van het arbobeleid van de bibliotheek. Het plan van aanpak wordt besproken met de werknemersvertegenwoordiging. Relevante delen van het plan van aanpak worden per afdeling jaarlijks besproken op een werkoverleg. Arbeidsomstandigheden zijn een vast onderdeel van het werkoverleg.

4 Werkdruk

Minimaal één keer per vier jaar vullen de medewerkers een medewerkersonderzoek (MO) in. Een belangrijk onderdeel van dit MO zijn de vragen die betrekking hebben op werkdruk. In dit onderzoek wordt eventuele werkdruk gesignaleerd.

Blijkt uit het MO dat in de organisatie werkdruk wordt ervaren, dan wordt het beleid afgestemd op de resultaten van dit onderzoek en worden de uitkomsten van de betreffende afdeling(en) besproken in het werkoverleg en afspraken gemaakt over de vermindering van de werkdruk. Bij grote reorganisaties of bezuinigingen wordt het MO vaker gehouden dan éénmaal per vier jaar.

5 Gezond en veilig werken

Een trainingsprogramma 'Gezond werken in de bibliotheek' is ontwikkeld in het kader van het Arboconvenant. Dit programma staat op de site van de VOB www.debibliotheken.nl/werkgeverszaken.

Arbeidsomstandigheden worden als vast onderdeel besproken in het werkoverleg. Een training aan de hand van het programma 'Gezond werken in de bibliotheek' kan deel uitmaken van dit overleg.

Het programma is opgebouwd uit modules die afzonderlijk kunnen worden gebruikt. Iedere module bevat een film-fragment, een vraag om over te discussiëren, praktijkopdrachten en aanbevelingen. Ook staat er een handleiding op voor de trainingscoördinator (preventiemedewerker). De handleiding bevat onder meer werkplek-checks en checklists om de feitelijke situatie te toetsen aan de gewenste situatie.

De volgende modules over fysieke belasting worden behandeld:

- Basisprincipes
- Innemen en uitlenen
- Sorteren
- Transporteren
- De bibliobus
- Beeldschermwerk

De modules over agressie komen hieronder aan bod bij 'emotionele belasting'.

Het Nieuwe Werken (HNW)

Ten gevolge van nieuwe digitale mogelijkheden is er in toenemende mate sprake van thuis- of telewerken, ook wel Het Nieuwe Werken genoemd. De Arbowet geeft aan dat de werkgever verantwoordelijk is voor een veilige werkplek van de werknemer, ongeacht de plaats. De thuiswerkplek moet onderdeel zijn van de RI&E en van het medewerkersonderzoek.

Als er sprake is van structureel thuiswerken is er controle op inrichting van de werkplek en op de hulpmiddelen aan de hand van een checklist. Een checklist is te vinden op de website van de FNV: www.debibliotheken.nl/werkgevers-zaken/instrumenten/arbocatalogus/

Alleen werken

Door het ontstaan van nieuwe vormen van bibliotheekwerk, kleine vestigingen of (gedeeltelijke) zelfbedieningsbibliotheken, is er steeds meer sprake van alleen werken: het buiten het gehoor of zicht van andere collega's werken of werken in een éénmans bezetting. Bij alleen werken spelen psychosociale aspecten een rol en zijn er risico's. De risico's zijn onder andere werkdruk, emotionele belasting, gebrek aan steun van collega's en kwetsbaarheid voor agressie en ongewenst gedrag. Als alleen werken aan de orde is, dient er een protocol te zijn waarin is opgenomen:

- wat te doen bij agressie, geweld of een ongeval
- hoe en wanneer en met welke communicatiemiddelen wordt alarm geslagen
- afspraken met politie, brandweer en hulpverleners
- bedrijfsnoodplan, inclusief een ontruimingsplan.

Het alleen werken is onderdeel van de RI&E en van het medewerkersonderzoek.

Zie ook: <http://www.arboportaal.nl/onderwerpen/veilig-werken/inrichting-werkvloer/alleen-werken.html>.

Werken in een Multi Functionele accommodatie (FMA)

Bibliotheken delen steeds vaker een locatie met andere organisaties zoals een school, zorg- of verpleeghuis, theater, kunstuitleen of muziekschool. Er behoren in dat geval gezamenlijke brandalarm-, veiligheids- en ontruimingsplannen te zijn, afstemming en afspraken over het gezamenlijk oefenen van BHV.

Ook dienen alle participanten toegang te hebben tot gedeelde voorzieningen als hoofdkranen voor gas en water en de hoofdschakelaar voor elektriciteit. Het werken in een multi-functionele accommodatie leidt tot meer gebruik door derden van het gebouw en door meer gebruik van het gebouw buiten de openingsuren van de bibliotheek. Dit kan leiden tot onoverzichtelijke situaties, tot lawaai en kan een gevoel van onveiligheid geven. Er behoren duidelijke overzichten te zijn wanneer welke activiteit plaatsvindt en wie de verantwoordelijke instantie is. Deze overzichten zijn bij alle participanten bekend.

In de RI&E is aandacht voor het werken in een multi-functionele setting.

Retailconcepten

Bibliotheken gaan steeds meer over tot nieuwe inrichtingsconcepten, gebaseerd op retailconcepten. Er wordt daarbij goed gelet op veiligheidsaspecten voor publiek en personeel zoals bewegwijzering en vluchtwegen, op ergonomische aspecten en op verlichting.

Algemene veiligheids- en gezondheidsmaatregelen

Voor de veiligheid van het personeel is het belangrijk om de aanwezigheid van contant geld zo veel terug te dringen. Er behoort beleid te zijn voor een cashless bibliotheekbedrijf. Als er contant geld aanwezig is, behoort er een protocol te zijn voor het bewaren van contant geld (achter de balie, in betaalautomaten en in kluizen) en voor het afstorten ervan bij de bank of bij een waardetransport.

Uit hygiënische overwegingen is er zo veel mogelijk een gescheiden publieks- en personeelstoiletvoorziening. Er is een adequaat rooster voor het schoonmaken van de toiletten.

Er is ook aandacht voor een gezond werkklimaat wat betreft ventilatie, zonwering en verwarming. Bij nieuwbouw moeten de toepasselijke bepalingen uit het Bouwbesluit 2012 worden meegenomen.

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bouwregelgeving/bouwvoorschriften/voldoen-aan-bouwbesluit-2012

Er behoort beleid te zijn over de aanwezigheid van BHV-ers tijdens en buiten de openingsuren, waarbij altijd voldoende BHV aanwezig is. Het is bij alle medewerkers bekend wie de BHV-ers zijn.

www.stvda.nl/~media/Files/Stvda/Brochures/2000_2009/2008/200805_handreiking_bhv.ashx

6 Emotionele belasting

Werknemers in de bibliotheek kunnen tijdens de openstelling geconfronteerd worden met agressief gedrag van bezoekers. Onder agressie wordt verstaan alle vormen van gedrag waardoor werknemers zich onveilig of bedreigd voelen of waarvan zij slachtoffer zijn geworden. Agressie kan zowel fysiek als psychisch zijn, vaak gaat het hierbij om verbale agressie.

Vertrouwenspersoon

Voor de opvang van werknemers die te maken hebben gehad met agressie is een vertrouwenspersoon aangesteld. Dit kan zowel een interne als een externe medewerker zijn, bijvoorbeeld iemand van een arbodienst. De medewerkers weten wie de vertrouwenspersoon is en waar en wanneer deze is te bereiken. Ook is bekend waar informatie en protocollen zijn te vinden, bijvoorbeeld in een (digitaal) personeelshandboek. In bijlage is een voorbeeldregeling ongewenst gedrag bijgevoegd.

Regels en procedures

Er zijn huisregels, die goed zichtbaar zijn en goed raadpleegbaar zijn, zowel fysiek in de bibliotheek als digitaal op de website. Het personeel kent de huisregels. Er is een protocol hoe te handelen bij agressie en geweld, er is een klachtenprocedure voor medewerkers en het is bekend waar deze zijn te vinden, bv. in een (digitaal) personeelshandboek. Er is een ongevallenregister, waarin alle fysieke en psychische incidenten worden opgenomen. Het ongevallenregister is onderdeel van het arbobeleid van de bibliotheek. De incidenten zijn aanleiding tot verbeteracties die worden meegenomen in het plan van aanpak. Ze worden ook besproken op het werkoverleg.

De bibliotheek heeft een bedrijfsnoodplan, inclusief een ontruimingsplan. Dit plan is bij elke medewerker bekend en het ontruimen wordt jaarlijks verplicht geoefend.

Training omgaan met agressie

De medewerkers worden voorbereid op het omgaan met agressie en geweld door middel van de training aan de hand van het trainingsprogramma 'Gezond Werken' in de bibliotheek. Zie www.debibliotheken.nl/werkgeverszaken/instrumenten/arbocatalogus/

De volgende modules over emotionele belasting worden behandeld:

- Preventief beleid
- In de kiem smoren
- Discussies
- Escalatie
- Nazorg

Als basis voor het opstellen van een 'protocol omgaan met agressie' dient de checklist 'veiligheid in de bibliotheek'. Deze is opgenomen in de handleiding voor de trainingscoördinator (preventiemedewerker) behorende bij het programma 'Gezond werken in de bibliotheek'.

Er behoort extra aandacht te zijn voor het *voorkomen* van agressie, bijvoorbeeld in trainingen die gericht zijn op het omgaan met lastige situaties of met specifieke doelgroepen. Het is mogelijk hierbij gebruik te maken van de diensten van het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak van het Ministerie van BZK. Daar worden workshops, instrumenten en handreikingen aangeboden, waarmee organisaties (beter) in staat zijn de aanpak van agressie en geweld binnen deze organisaties effectief vorm te geven. www.evpt.nl/home/



Colofon

Tekst Christine Oyen, Inge van Asperen, Abvakabo FNV, CNV

Redactie Inge van Asperen

Ontwerp Comma-5 ontwerpers, 's-Hertogenbosch

© Uitgave van de Vereniging van Openbare Bibliotheken

Den Haag, 2013