

Risicoanalyse beeldschermwerk bij ING

Wim Ponsaert

Ergoday kantoor VerV – 1 juni 2021



do your thing

Beleid inzake beeldschermwerkplekken bij ING

Beeldschermwerkplek op kantoor

ergonomisch werkplekbezoek
(ingebruikname + op vraag)

intranet, onthaal

WQinsights

interne richtlijn
beeldschermwerkplekken
advies IDPB (inrichting, aankoop)

Beeldschermwerkplek thuis

Instructie

Risicoanalyse

Ontwerp en aankoop



Een lange aanloop...

- juni 2015: Energy Survey – psychosociale risicoanalyse
- januari 2016: wijziging wetgeving beeldschermwerk – vijfjaarlijkse risicoanalyse (eventueel aangevuld met bevraging) vervangt verplicht gezondheidstoezicht
- JAP 2016: “algemene risicoanalyse van de werkposten”
 - ⇒ project e-office
 - tweejaarlijkse bevraging (psychosociaal, gezondheid, ergonomie)
 - individuele feedback + rapportering per departement
 - ontwikkeld in samenwerking met EPDB
 - voorgesteld aan CPBW maar nooit in praktijk gebracht
 - transformatie
 - Unite
 - grondig onderzoek op arbeidsplaatsen CPBW (enquête approfondie sur tous les lieux de travail)
- JAP 2018: Energy Survey – nooit uitgevoerd – druk voor x-border tool (Work Energy Scan)

Work Energy Scan als basis voor risicoanalyse beeldschermwerk ?

- Psychosociale bevraging WES gebaseerd op JD-R (net als Energy Scan)
- Originele WES-bevraging:
 - 7 vragen over beeldschermwerk
 - 6 vragen over de werkomgeving
 - 1 vraag over lichamelijke klachten
- *“uit te voeren onder de verantwoordelijkheid van de preventieadviseur-arbeidsarts”*
- Vragenlijst aangepast in samenspraak tussen arbodienst (bedrijfsarts en A&O-deskundige), interne preventiedienst (ergonoom) en externe preventiedienst (arbeidsarts en ergonoom)
- x-border WES-bevraging voorzien voorjaar 2019 maar nooit gelanceerd...

WQinsights 2020

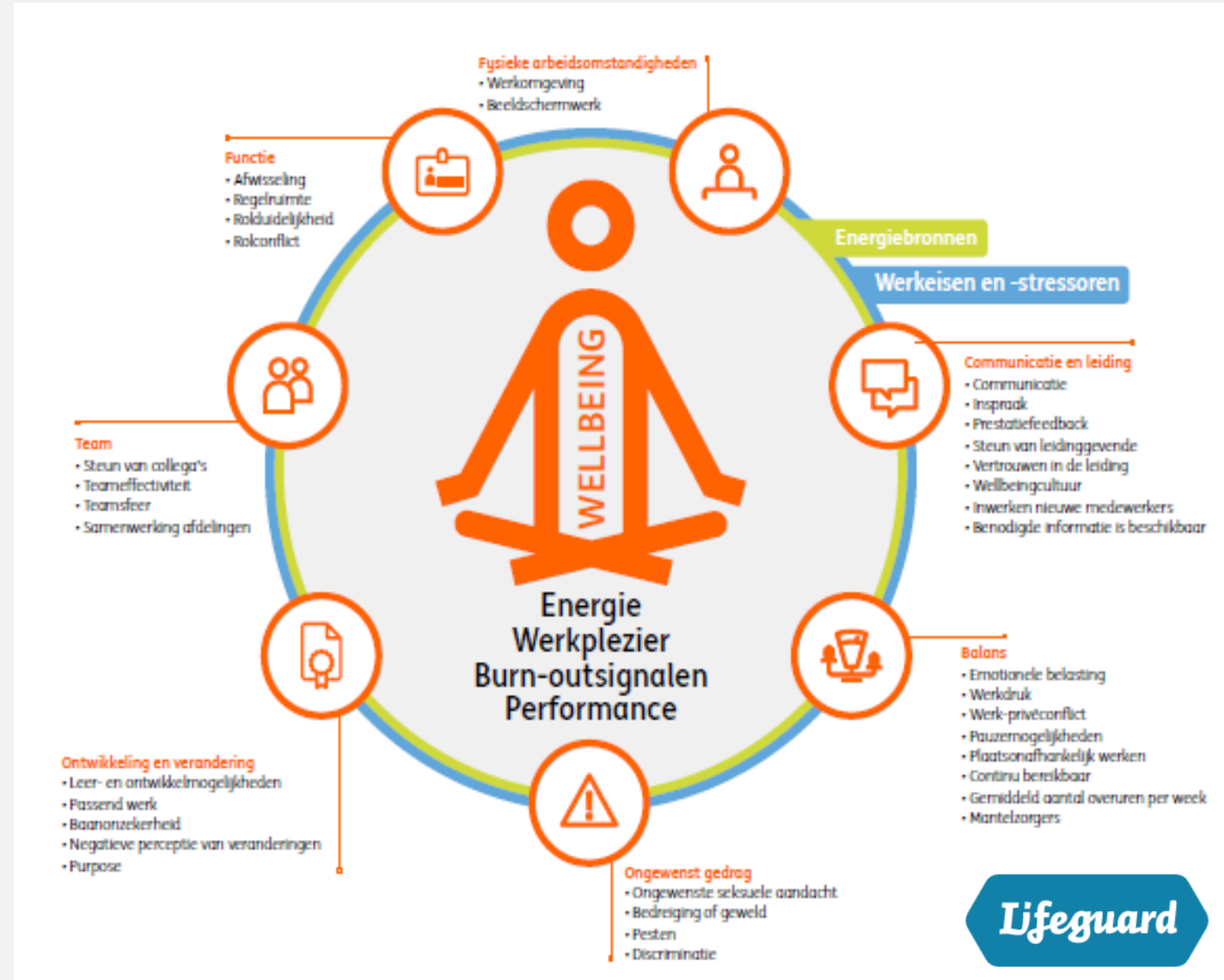


Enquete

- ✓ **4 juni** : openen van de vragenlijst gedurende 3 weken
- ✓ 26.000 collega's BE+NL
- ✓ 10-15 minuten - 94 vragen
- ✓ **Wetenschappelijke basis**: JD-R-model (Job Demands-Resources – Prof. Schaufeli)
- ✓ **Anonimiteit en confidentialiteit** : door externe partner uitgevoerd (Lifeguard)

Risico's analyse

- ✓ Analyse op basis van de **vijf arbeidsdomeinen met psychosociale risico's** : arbeidsorganisatie / arbeidsinhoud / arbeids-voorwaarden / arbeidsomstandigheden / arbeidsverhoudingen
- ✓ Risicoanalyse **beeldschermwerk** inbegrepen
- ✓ Vragen **werklocatie in COVID-19 context** inbegrepen: Thuis / Hoofdkantoor / Kantoor
- ✓ Risicoanalyse om de **factoren met betrekking tot een burn-out vast te stellen**
- ✓ Aanpak gebaseerd op statistische gegevens om de **prioritaire acties te bepalen**



WQinsights 2020



Follow-up na de resultaten

INDIVIDUEEL

- ✓ Individueel verslag onmiddellijk beschikbaar
- ✓ Adviezen en tools om aan de slag te gaan op het portal
- ✓ Gedetailleerde informatie op intranet (Waarom? Wat? Hoe?)
- ✓ Coaching mogelijk via Employee Assistance Programme (EAP)

TEAM

- ✓ Duidelijk, zichtbaar en makkelijk te begrijpen rapportering (min 15 resp.)
- ✓ Ondersteuning met de toolkit om aan de slag te gaan en het welzijn van de team te vergroten (brochure, pdf et intranet)

ORGANISATIE

- ✓ Rapportering op het niveau van ING BE en Business Units
- ✓ Ondersteuning door HRBP's, LIANTIS, preventiedienst (Wellbeing Team)

Portaal

- ✓ Gebruiksvriendelijke Look & Feel
- ✓ Informatie in het Nederlands, Frans en Engels
- ✓ Instructiepagina om te actie over te gaan



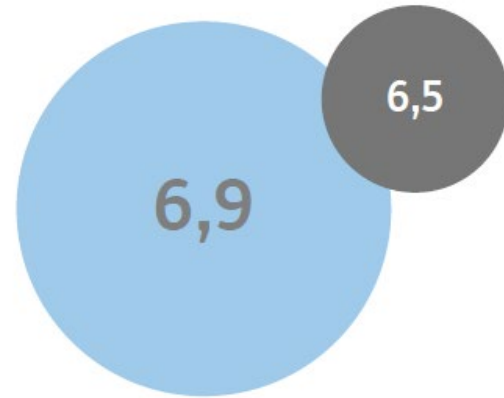
WQinsights 2020

- 6872 werknemers, 2302 antwoorden (33%)
- 81% werkt permanent van thuis uit (coronacrisis)
- Schaal van 2 tot 10
- Vergelijking met nietszeggende benchmark
- Rapportering lichamelijke klachten <-> data privacy

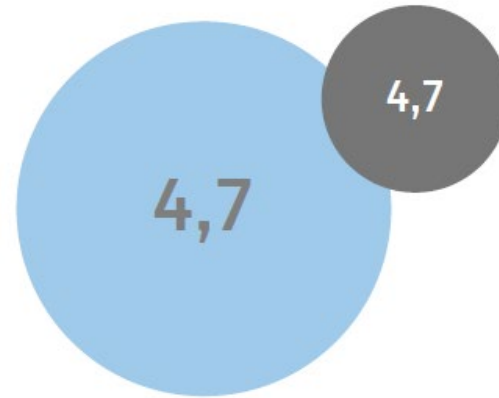
		Related questions	Disagree	Neutral	Agree
Physical complaints	In the past 12 months I have had physical complaints which I believe are linked to my job.		40,9%	17,0%	42,0%
	I have been off work in the past 12 months due to physical complaints which I believe are linked to my job.		67,3%	8,4%	24,4%

Work environment	6,2	6,7	Computer screen work	6,9	6,2
Set-up of work environment	7,2	7,0	Applications	5,5	6,7
Concentration at work	6,1	8,0	Computer systems	7,3	6,0
Appropriate resources at your disposal	6,9	7,1	Info about working at a computer screen	6,8	6,2
Bothered by noise from colleagues or equipment	6,0	6,0	Access to an adjustable workstation	8,5	7,2
Bothered by backlight and/or reflections	4,4	5,0	Laptop connection	8,6	6,4
Info workplace set-up	6,7	7,0	Adjusting the workstation	7,4	6,1
			Alternating between sitting and standing	4,9	5,5
			Properly-adjusted home workstation	6,3	6,0

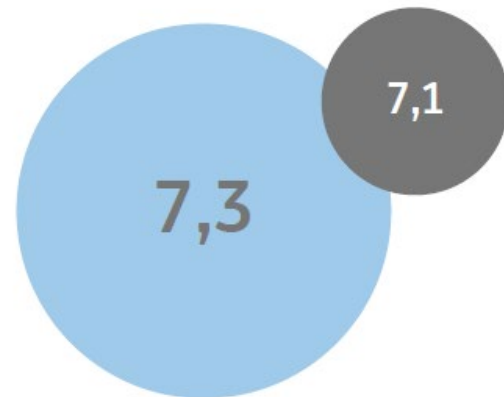
WQinsights 2020



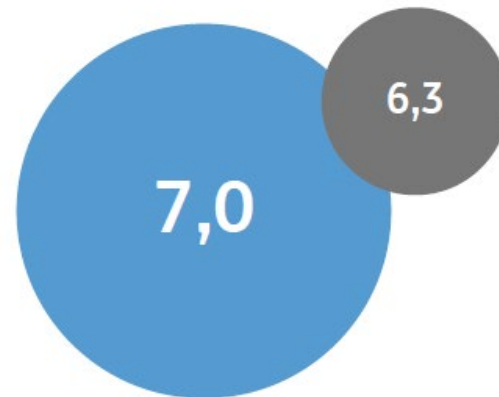
Work pleasure



Burnout signals*



Performance



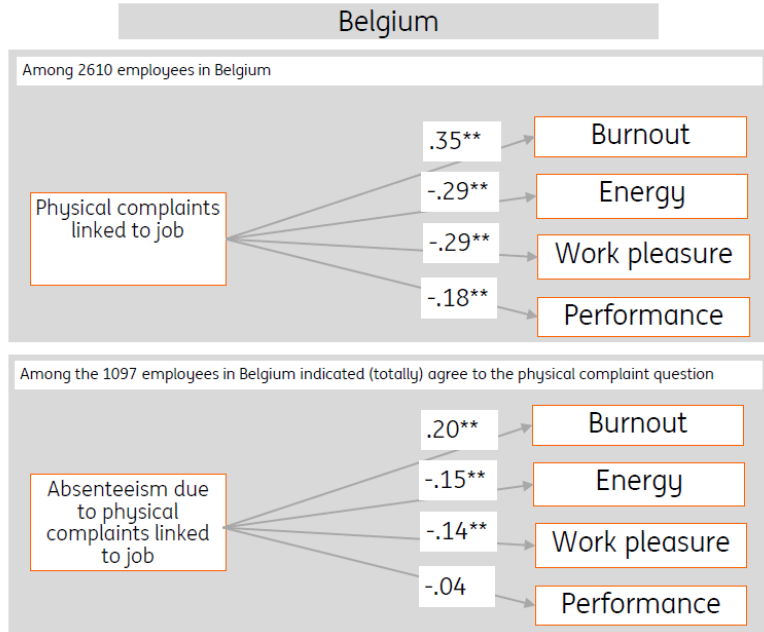
Energy

Burn-outsignalen

- 14% vertoont sterke burn-outsignalen
- Werknemers met lichamelijke klachten die te maken hebben met het werk maken vaker deel uit van de groep van werknemers met sterke burn-outsignalen.
- Typisch ervaren werknemers in de burn-out signaalgroep ook meer hinder van omgevingsfactoren in vergelijking met de gezondste groep:
 - Meer geluidshinder door mensen of apparatuur
 - Minder goed ingerichte thuiswerkplek
 - Minder wisselwerken
 - Minder geconcentreerd werken
 - Minder mogelijkheid tot het nemen van pauzes

Lichamelijke klachten en verzuim

- Relatie tussen werkgerelateerde lichamelijke klachten, verzuim wegens werkgerelateerde lichamelijke klachten en “wellbeing outcomes”



- Werkgerelateerde lichamelijke klachten en verzuim hierdoor komen voor in alle business lines

Lichamelijke klachten en werkomgeving

- Werkgerelateerde lichamelijke klachten gaan vaak samen met hinder door licht, hinder door lawaai, computerproblemen en steeds bereikbaar moeten zijn.
- Werkgerelateerde lichamelijke klachten zijn minder als er **voldoende gelegenheid is om te pauzeren**, als men geconcentreerd kan werken en als men wisselwerkt. Geconcentreerd werken is tevens een potentiële buffer tegen verzuim door werkgerelateerde lichamelijke klachten.

WQinsights <-> telewerk ?

- Risicoanalyse voor “elke groep van beeldschermwerkposten”
- WQinsights 2020: één vraag over telewerk
 - *Als ik thuis werk, zorg ik dat mijn tafel, stoel en beeldscherm goed afgesteld zijn.*
 - Score: 6,3
- CAO 5 maart 2021:
 - Telewerk is de nieuwe norm
 - Streefdoel: gemiddeld 50% van thuis uit werken
 - Dagvergoeding met maandelijks maximum
 - Internetvergoeding
 - Vergoeding voor meubilair en IT-apparatuur

BANKEN

Bij ING Bank is thuiswerk een blijver

Zaterdag 6 maart 2021 om 3.25 uur

ING Bank en de vakbonden zijn overeengekomen dat thuiswerken een blijver is, ook na corona. Als covid-19 het toelaat, zal vanaf 1 mei maar de helft van de week op kantoor gewerkt worden, de andere helft thuis. ING was zelf vragende partij om na covid de helft thuis te werken, maar ook het personeel stond ervoor open, zegt Filip De Sutter van de vakbond ACV Puls.

Telewerkbevraging ING BE Zone Oost


(nov 2020, 497 werknemers, 269 antwoorden → 54%)

Perceptie en toepassing van het telewerkbeleid:

- **Telewerkvergoeding**
 - Gebruik privéwoning: zeer goed gekend (93%)
 - Persoonlijke uitrusting: weinig gekend (15% IT-materiaal, 14% kantoormeubilair)
- Persoonlijke uitrusting, kantoormateriaal: onduidelijke en weinig nauwkeurige omschrijving in policy
- Telewerkvergoeding **niet belangrijkste drijfveer**
 - Telewerkvergoeding: 51% heeft niet geïnvesteerd in kantoormeubilair en IT-materiaal
 - Representatievergoeding: 31% heeft niet geïnvesteerd in kantoormeubilair en IT-materiaal
- Factoren die de **bereidheid tot investeren** positief kunnen beïnvloeden
 - Duidelijkheid over visie telewerk na corona (55%)
 - Goedkoper kantoormeubilair (37%)
 - Goedkoper IT-materiaal (25%)

Telewerkbevraging ING BE Zone Oost

(nov 2020, 497 werknemers, 269 antwoorden → 54%)

	Kantoorwerkplek ING BE	Telewerkplek ING BE Zone Oost	NEA-COVID-19
Aparte muis	100%	86%	86%
Apart toetsenbord	100%	56%	
Apart beeldscherm	100%	60% 	62%
(Ergonomische) bureaustoel	100%	40%	47%
Zit-statafel	40% (-> 100%)	2%	

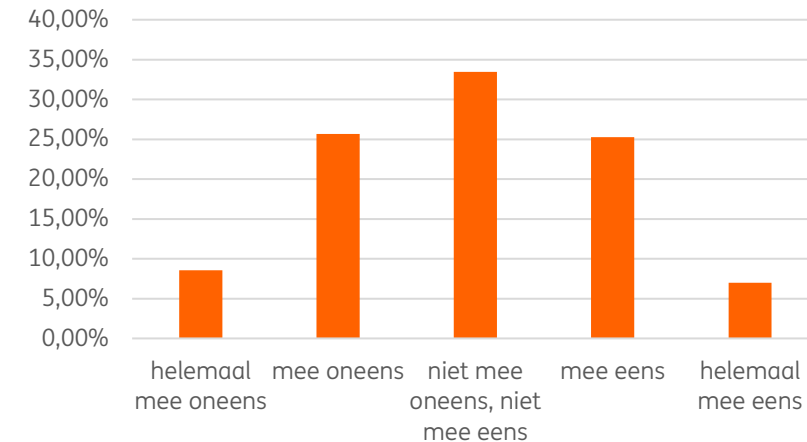
Telewerkbevraging ING BE Zone Oost

(nov 2020, 497 werknemers, 269 antwoorden → 54%)

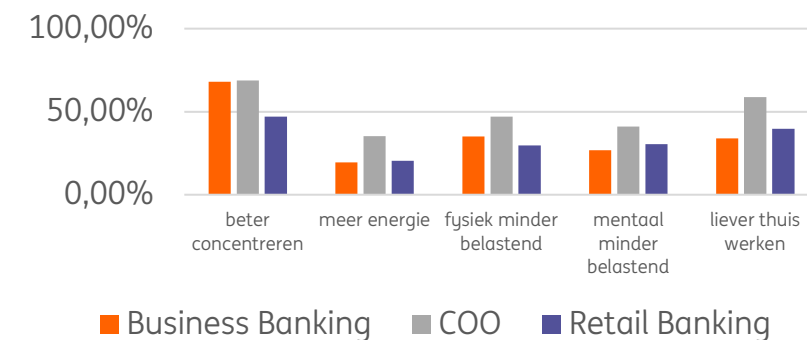
- Geen uitgesproken positieve of negatieve algemene ervaring
- Verschillend per business line
- Sterke persoonlijke verschillen
- Enkele cijfers:
 - 56% kan zich thuis beter concentreren als op kantoor
 - 44% ervaart thuis werken als mentaal meer belastend
 - 61% hoopt na corona meer te kunnen gaan telewerken
 - 9% wil na corona nooit meer telewerken
 - 42% voelt zich thuis sociaal geïsoleerd (onderzoek Eva Di Benedetto)

One size misfits all !

Ik werk liever thuis dan op kantoor



Ervaren voordelen telewerk



Telewerkbevraging ING BE Zone Oost

(nov 2020, 497 werknemers, 269 antwoorden → 54%)

- 59% onderbreekt het zitten thuis minder vaak dan op kantoor
- 79% heeft meer schermtijd thuis dan op kantoor
- 40% wisselt het zitten thuis regelmatig af met staan of bewegen
- 16% wisselt het zitten thuis minstens één keer per half uur af met staan of bewegen

WQinsights 2021

- CAO 5 maart 2021:
 - Telewerk is de nieuwe norm
 - Streefdoel: gemiddeld 50% van thuis uit werken
 - Dagvergoeding met maandelijks maximum
 - Internetvergoeding
 - Vergoeding voor meubilair en IT-apparatuur
- Opsplitsing vragen thuis/kantoor
- Rapportering lichamelijke klachten / verzuim:
 - Voor ieder team > 150
 - Indien meer dan 10 personen “(helemaal) akkoord” antwoorden
- Teamrapport: enkel informatie over onderwerpen waar mgt/team impact kan hebben
- Snellere analyse lichamelijke klachten

BANKEN

Bij ING Bank is thuiswerk een blijver




Zaterdag 6 maart 2021 om 3.25 uur

ING Bank en de vakbonden zijn overeengekomen dat thuiswerken een blijver is, ook na corona. Als covid-19 het toelaat, zal vanaf 1 mei maar de helft van de week op kantoor gewerkt worden, de andere helft thuis. ING was zelf vragende partij om na covid de helft thuis te werken, maar ook het personeel stond ervoor open, zegt Filip De Sutter van de vakbond ACV Puls.

WQinsights 2021

- Impact telewerkomgeving (cfr. Leesman)

Home working setting

	A dedicated work room or office 41.9%	H-Lmi 78.7
	A dedicated work area (but not a separate room) 30.9%	H-Lmi 74.4
	A non-work specific home location (such as a dining table) 27.2%	H-Lmi 66.7

Beleid inzake beeldschermwerkplekken bij ING

Beeldschermwerkplek op kantoor

ergonomisch werkplekbezoek
(ingebruikname + op vraag)

intranet, onthaal

WQinsights

interne richtlijn
beeldschermwerkplekken
advies IDPB (inrichting, aankoop)

Beeldschermwerkplek thuis

videoconsult

intranet, onthaal, webinar

WQinsights

update telewerkbeleid
(vanaf september 2021)

Instructie

Risicoanalyse

Ontwerp en aankoop



do your thing