



Werkinstructies arbotelefoon

(aanvullend op algemene instructies JAC)
Versie 2.2
Jan Verhagen 22-04-2010

1. Openstelling en diensten

- De arbotelefoon is bereikbaar voor leden, kaderleden, vakbondsbestuurders en anderen van maandag t/m donderdag tussen 9 en 13 uur
- Ook niet leden krijgen advies, maar in beperkte mate: eenmalig telefoongesprek, geen uitgebreid zoekwerk
- DID-ers draaien dienst tussen 9 en 13 uur, waarvan gedurende 2 uur met 2 personen, dus één collega 4 uur, en één gedurende 2 uur.
- In het rooster staat ook vermeld welke adviseur achterwacht heeft. Telefoonnummers van de achterwacht worden in de arbohoek opgehangen.



2. Email

- De arbotelefoon is ook per email bereikbaar. Meestal gaat het om een ingezonden standaard-formulier ('Vragenformulier vanaf de arbosite'), soms om een "gewone" mail
- Mails worden in principe op de dag van de dienst beantwoord.
Dus alleen bij mails van vrijdag-zaterdag-zondag kan de beantwoording wat langer duren, verder hanteren we als uitgangspunt: binnen 24 uur
- De arbotelefoon heeft een aparte mailbox waartoe alle telefonisten vanuit de eigen Outlook-account toegang hebben.
Het gaat om de mailbox met de naam "Postvak-Arbotelefoon". Is die toegang er niet, dan svp even met de teamcoördinator afstemmen.



- SPAM: gewoon deleten!

- Mocht een mail onverhoopt niet diezelfde dag volledig beantwoord worden, dan blijft het in principe jouw verantwoordelijkheid om hem af te handelen, tenzij je hem expliciet hebt overgedragen aan een collega die de volgende dag dienst heeft. Doe dat via het doorsturen van de mail aan de arbotelefoon, met daarin jouw verzoek om deze mail verder af te handelen, en een cc aan Jan Verhagen, zodat geen misverstanden kunnen ontstaan. De volgende dienst wordt deze mail met prioriteit afgehandeld

Let op: we hanteren een 24-uurs norm voor mail, het is dus niet de bedoeling dat mails dag na dag onbeantwoord doorschuiven!

- Beantwoording van mails gebeurt inclusief de tekst van de vraagstelling (gaat automatisch).
- **Niet vergeten:** zet in de titelregel van de antwoordmail achter het standaard "Vragenformulier vanaf de arbosite" ook het precieze onderwerp van de vraag (bv R en S-zinnen urine)
- Is een vraag niet geheel helder, vraag de vraagsteller dan om telefonisch contact op te nemen, of bel hem/haar zelf (indien telefoonnummer aanwezig)
- Probeer ook bij een mail voldoende beeld van de achtergronden te vormen: wat voor bedrijf, wie is de vakbondsbestuurder, is er een OR enz. Gebruik daarvoor CRM.
- Mails van niet-leden worden óók beantwoord, maar wél voorzien van een oproep tot lid worden ("tekst voor niet leden" in de map 'instructies en tkn' in de Inbox)
- Mails van niet-leden worden bovendien doorgezet naar ledenadministratie (?) ivm nabellen om lid te worden. (zet dat er wel bij als je hem doorstuurt)
- Ondertekenen mails als volgt:

[voornaam][achternaam]

FNV Bondgenoten

Dus niet uitsluitend met 'arbotelefoon' o.i.d. ondertekenen!

E-mail		Arbotelefoon - fysisch-geluid	
Favoriete mappen		Ontvangen	
Postvak IN (1113)		Datum: Vorige maand	
Ongelezen e-mail (1943)		ma 8-3-2010 10:45 Arbotelefoon	
Verzonden mail (822)		Datum: Ouder	
0-oud-en-onduidel...		ma 21-12-2009 13:36 Cees Vis	
arbeidsinspectie		ma 3-8-2009 9:59 Arbotelefoon	
arbocatalogus [21]		di 19-5-2009 12:23 Nathalie Boekel	
arbodienst [109]		do 8-1-2009 10:41 Zalm, G.H.J.M. van der (Geek)	
arbowet [51]		di 6-1-2009 13:14 bhutting@meldon.nl	
arbozorg [64]		vr 15-8-2008 9:10 j.vdwereid	
beroepsziekten [30]		do 14-8-2008 13:25 Arbotelefoon	
fysisch-(ver)licht (ing) [1]		do 14-8-2008 11:59 Arbotelefoon	
fysisch-geluid [64]		do 14-8-2008 10:42 Arbotelefoon	
fysisch-klimaat [181]		wo 13-8-2008 15:27 Bureau Beroepsziekten	
fysisch-overigen [45]		di 12-8-2008 12:51 albert.lourens@corusgroup.com	
gevaarlijke stoffen-alger		do 7-8-2008 10:43 Arbotelefoon	
E-mail		di 5-8-2008 14:25 Geek.vanderzalm@akzonobel.com	
Agenda		di 8-7-2008 10:48 Arbotelefoon	
Contactpersonen		do 19-6-2008 11:24 Kees Koning	
		do 19-6-2008 11:02 Arbotelefoon	
		do 19-6-2008 11:00 Arbotelefoon	
		do 19-6-2008 9:18 Kees Koning	
		do 19-6-2008 9:02 Arbotelefoon	
		do 19-6-2008 9:02 Kees Koning	
		wo 18-6-2008 18:17 lm.meijer@home.nl	
		wo 18-6-2008 9:48 Ria Albers - Goosen	

- Een verzonden mail archiveer je in:
[postvak – arbotelefoon] → [cabinet] → [verzonden mail] en dan in de map van het thema waarover de mail gaat
- de inkomende mail dient daarna weggegooid te worden (verwijderen)

3. Telefoon

- Inloggen onder eigen naam
- Start Interaction Client
- password + username (krijg je toegewezen, alles in caps-lock) (ARBOXY + ARBOXY), WAARBIJ XY = je initialen.
- Voor adviseurs : ARBOAV (2x)
- in aanlogscherf de laatste optie aanvinken ('ik wil...)
- check of fnv-it nummer klopt (rechter PC = 61766)
- status is standaard 'beschikbaar'(onderin scherm); dit kun je zelf aanpassen
- in- uitschakelen om 9 en 13 uur gaat automatisch

Belangrijke gespreks-aanwijzingen

- *Opnemen:* "FNV Bondgenoten arbotelefoon, u spreekt met xxx yyy, wat kan ik voor u doen?"
- *Dóórvragen:* vergeet niet de nodige vragen te stellen over bedrijf, bedrijfscultuur, is er een OR, is er een arbodienst enz. Vraag bij een bevestigend antwoord óók naar de mening over kwaliteit van OR, arbodienst enz. Dit alles om je een goed beeld te vormen van de "setting" van de vraag, de omstandigheden in het bedrijf, en ook een beeld van de vraagsteller zelf.
- *Collectief maken:* Vraag of de beller als enige dit probleem heeft, dan wel of er ook collega's mee te maken hebben; ga na of men bereid en in staat is gezamenlijk iets aan het probleem te doen. Bij een bevestigende reactie, bied aan om de vakbondsbestuurder te raadplegen.(zie punt 7)
- *Privacy:* Bij terugbellen NOOIT zeggen dat je van FNV Bondgenoten bent wanneer iemand anders de telefoon aanneemt: het kan een nummer op net bedrijf van betrokkene zijn en niet iedereen is er op gesteld dat zijn/ haar vakbondslidmaatschap of contact met de bond bekend wordt.

4. Registratie

- In CRM, net als andere telefoontjes.
- Ook mails registreren in CRM (copy-paste) en archiveren (zie hoofdstuk 3 over email)
- Specifiek voor de arbotelefoon geldt:
 1. telefoongesprek (altijd!)
 2. Onderwerp invoeren: arbeidsomstandigheden (onder arbeid);
 3. in categorie 'arbeid' omzetten op handmatig (= "onderwerplijst: nee" aanvinken) en dan de arbotel. Categoriën handmatig invullen
 4. **Freeform text start met ARBO**, bij mail aanvullen met mail (en dan knip-plak etc.)
 5. "Opslaan 'als voltooid" (= **2x afsluiten !!**)
in hoofdscherf nogmaals 'opslaan en sluiten

5. Documentatie

Op de 4^{de} etage is een beperkte hoeveelheid arbo-documentatie voorhanden:

- Het arbo-normenboek
- De Arbo Informatiebladen (=AI-bladen) van de Sdu/SZW
- Het Chemiekaartenboek (gevaarlijke stoffen)
- De Sdu-handboeken over Arbowet, Arbobesluit, Arboregeling en Arbobeleidsregels

Verder zitten DID in de verzendlijst van een aantal arbo-tijdschriften.

6. Post verzenden

- Het is soms aan te bevelen een antwoord schriftelijk te bevestigen, of te documenteren met een copie van bv het Arbo-Normenboek of een deel van een AI-blad.
- Er liggen enveloppen en begeleidingsbriefjes in de vensterbank

7. Bestuurders informeren en/of inschakelen

- Op het moment dat blijkt dat een vraag een duidelijke “collectieve” component heeft (dus een groep mensen betreft), kun je – altijd in overleg met de beller – overwegen de vakbondsbestuurder van het bedrijf in te schakelen.
- Bij voorkeur eerst telefonisch met de betreffende bestuurder bespreken en per email bevestigen en zonodig aanvullen.
- Inhoudelijke richting van het inschakelen (voorbeeld):
 - Er is kennelijk sprake van een collectief probleem
 - In dat geval kun je als bestuurder misschien iets voor de mensen betekenen...
 - ... én als het even kan ook leden werven
 - Voor inhoudelijk advies kun je eventueel beroep doen op een adviseur van de adviesgroep
- Ook als er géén actie van een bestuurder verwacht wordt, kan het handig zijn een bestuurder te informeren over iets wat speelt in één van haar/zijn bedrijven.

8. Arbeidsinspectie inschakelen

Eén van de zaken die de arbowet regelt (artikel 24) is dat niet alleen een individu, maar ook de Ondernemingsraad van een bedrijf én de vakbond het recht hebben de Arbeidsinspectie (AI) te vragen ergens een onderzoek in te stellen.

Wanneer overwogen wordt de AI in te schakelen, heeft het de voorkeur als de beller dit zelf doet. Of nog liever: de beller samen met zijn/ haar collega's

Maar er kunnen allerlei redenen (bescherming van de persoon, de ernst en/of omvang van het probleem enz. zijn die ons er toe brengen dit - met toestemming van de beller - zelf te doen. Pleeg in dit geval wél vooraf overleg met de vakbondsbestuurder van het bedrijf.

Sinds eind 2009 heeft de Arbeidsinspectie één centraal telefoonnummer:

0800 27 00 000 (gratis, 11-cijfers!)

9. De rol van de achterwacht

- de achterwacht is er in de eerste plaats om je te ondersteunen en te adviseren bij meer complexe vragen
- lukt het bij uitzondering niet een vraag tijdig te beantwoorden, probeer hem dan – in overleg met de beller - de volgende dag zelf verder afhandelen (want dat heeft de voorkeur!)
- lukt dit echt niet, laat de vraag dan niet dagen of weken liggen, maar mail dan de vraag + verzoek om hiermee verder te gaan aan de mailbox van de arbotelefoon, met het verzoek aan de volgende dienstdoende collega om hiermee verder te gaan. Stuur een cc van deze mail aan Jan Verhagen!
- De volgende dienst wordt deze vraag met prioriteit afgehandeld
- de achterwacht is er in principe niet om vragen van je over te nemen, uitzonderingen daargelaten, waarover dan duidelijke afspraken zijn gemaakt tussen degenen die telefoondienst heeft en de dienstdoende achterwacht. Het kan geen kwaad dit even per mail te bevestigen, maar “overdragen” via de mail moet je niet doen (ook een achterwacht kan ziek worden of mailachterstand hebben).