



# LUGERA

---

THE PEOPLE REPUBLIC

## Manual in Health, Safety & Environment Tactics

VCU veiligheid checklist uitzendbureaus/safety checklist temporary staffing agencies



## Inhoudsopgave

1	Waar Lugera The People Republic voor staat .....	3
2	Scope .....	4
3	Personeel en organisatie .....	4
3.1	Organisatieschema's .....	4
3.2	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden .....	5
3.2.1	Taken en verantwoordelijkheden HS&E functionaris .....	5
3.2.2	Taken en verantwoordelijkheden directie .....	6
3.2.3	Taken en verantwoordelijkheden staff .....	6
3.2.4	Taken en verantwoordelijkheden overige temps .....	7
4	Procedures HS&E .....	7
4.1	Aanname temp .....	8
4.1.1	Inschrijving temp .....	8
4.1.2	ID-controle en opstellen arbeidsovereenkomst .....	8
4.1.3	Instructie directe temps (uitzendkrachten, gedetacheerden en bedrijfsverzorgers) ..	8
4.1.4	Indirecte temps (kantoortemps: staffs en leidinggevendenden) <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>	
4.1.5	VCA en VIL-VCU opleiding .....	10
4.1.6	Dossier temp .....	10
4.2	Uitvoeren opdracht .....	10
4.2.1	Aanname opdracht .....	10
4.2.2	Toewijzen temp(s) aan opdracht .....	11
4.2.3	Inzet Contractor .....	11
4.2.4	Controle en evaluatie .....	12
4.3	Ondersteunende processen .....	12
4.3.1	Gebruik en registratie PBM's .....	12
4.3.2	Ziek- en betermelding temps .....	13
4.3.3	Bedrijfsgezondheidszorg .....	13
4.3.4	Melden en registreren (bijna)ongevallen .....	13
4.3.5	Arbobeleidsplan – actieplan .....	14
4.3.6	Gebruik veiligheidspaspoort .....	15

Bijlage fysieke kenmerken ID-bewijs

Gebruikte terminologie:

Lugera The People Republic	Lugera & Makler Temps SRO
Temp(s)	Uitzendkracht(en), gedetacheerd personeel, zelfstandigen en anderen die door Lugera zijn bemiddeld en werkzaam zijn bij klanten van Lugera
Staff	Interne Lugera temps
PBM	Persoonlijke Bescherming Middelen
CEO	Chief Executive Officer
CFO	Chief Financial Officer
VGM-incidenten	Veiligheids-, gezondheids-, en milieu incidenten



## 1 Waar Lugera The People Republic voor staat

Lugera The People Republic wil voorop lopen in kwaliteit bij het uitzenden van personeel in Europa en een voorbeeld zijn voor de in Centraal & Oost Europa gevestigde uitzendorganisaties o.a. door middel van het implementeren van kwaliteits- en veiligheidscertificaten. Zodat klanten de voorkeur geven met Lugera te werken en uitzendkrachten de voorkeur geven om bemiddeld te worden door en te werken bij Lugera. Dit document richt zich op gezondheid, veiligheid en milieu en is voor ons uitermate belangrijk:

- ✚ Het uitvoeren van de werkzaamheden zoals overeengekomen met onze klanten en zodanig dat wij continu verwachtingen proberen te overtreffen en dat onze klanten loyaal zijn aan Lugera;
- ✚ Het zo goed mogelijk waarborgen van de veiligheid en gezondheid van iedereen die bij of middels Lugera werkt met in acht neming van de zorg voor het milieu;
- ✚ Zorgzame plaatsing van onze temps en staff waarbij er duidelijke afspraken gemaakt worden met de klant om de veiligheidsregels te respecteren;
- ✚ Het voorkomen of zoveel mogelijk beperken van onveilige situaties en/of onveilige handelingen, waardoor persoonlijk letsel en/of materiële schade zou kunnen optreden;
- ✚ Het voldoen aan de voorwaarden zoals omschreven in de criteria van de veiligheid checklist uitzendbureaus (VCU) met als doel werkzaamheden in overeenstemming met de geldende voorschriften en wettelijke regels uit te voeren en op te leveren;
- ✚ Het streven naar continue verbetering op het gebied van veiligheid en gezondheid.

Dit beleid is nader uitgewerkt in doelstellingen en procedures en heeft betrekking op alle activiteiten van Lugera, voor zowel temps als staff. Bij beslissingen wordt getoetst of aan bovengenoemde uitgangspunten wordt voldaan.

Het beleid is gebaseerd op de overtuiging dat een geïntegreerde aanpak van veiligheid essentieel is voor een succesvolle bedrijfsvoering. Door het behalen en behouden van het VCU certificaat (en de NEN 4400-2 en ISO 9001 certificaten) willen we onze kwaliteit verder verbeteren.

Jaarlijks worden hiertoe concrete meetbare doelstellingen geformuleerd en aan de temps uitgedragen, zodat een continue verbetering van veiligheid en gezondheid meetbaar is en blijft.

Deze beleidsverklaring wordt minimaal eenmaal per drie jaar herzien. Temps en Staff dienen dit beleid te ondersteunen vanuit de eigen verantwoordelijkheid en de betrokkenheid bij veiligheids- en gezondheidszaken.

### Lugera The People Republic

Gerard Koolen

Group Managing Partner

gerard.koolen@lugera.com

## 2 Scope

Onder dit veiligheidssysteem vallen de volgende activiteiten:  
Het detacheren en uitzenden van personeel.

Let op: **Algemene communicatie richtlijn**

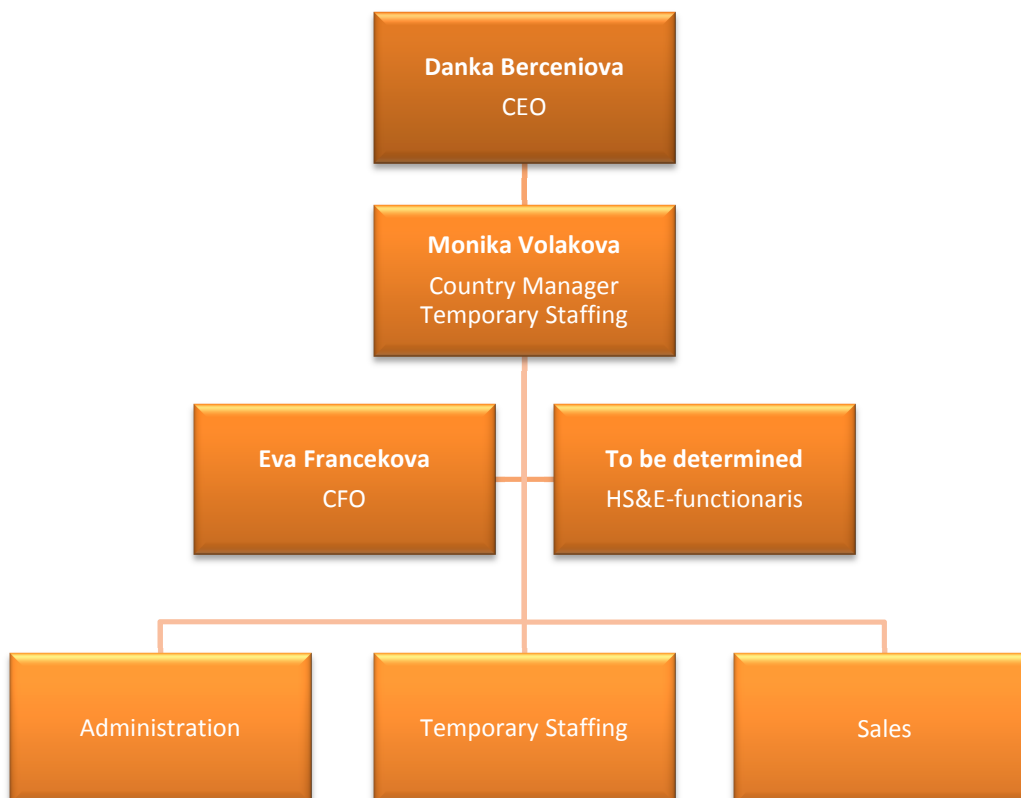
Bij klachten van temps, staff, klant en/of derden wordt de klacht op schrift gesteld en altijd aan alle betrokken partijen schriftelijk (e-mail en/of per post) gecommuniceerd. In het schrijven staat minimaal vermeld:

- ✚ Omschrijving van de klacht
- ✚ Beoordeling van de klacht
- ✚ De geplande actie op de klacht
- ✚ Een inschatting van de tijdsplanning omtrent het verhelpen van de klacht

## Personeel en organisatie

### 3.1 Organisatieschema

#### Organogram Lugera & Makler Temps SRO





## Overlegvormen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de operationele overlegvormen.

Overlegvorm	Verantwoordelijke	Aanwezigen	HS&E onderwerpen	Notulen
Teamoverleg	CEO	Staff	ja	ja
Werkoverleg	CEO	Staff en Temps	ja	ja
Klantoverleg	CEO	Staff	ja	ja
Verbeteringsoverleg	CEO	Staff en Temps en Klant`	ja	nee

De aangegeven verantwoordelijke zorgt ervoor dat:

- ✚ Het overleg wordt ingepland;
- ✚ De deelnemers worden uitgenodigd;
- ✚ De notulen worden gemaakt en de notulen worden verstrekt aan de temps;
- ✚ De notulen worden gearchiveerd
- ✚ Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

In dit hoofdstuk worden de taken en verantwoordelijkheden beschreven, specifiek op het gebied van veiligheid en gezondheid. De taken en verantwoordelijkheden worden besproken bij de sollicitatiegesprekken met kandidaten. CV, diploma's en certificaten worden in het personeelsdossier per temp gearchiveerd.

### 3.1.1 Taken en verantwoordelijkheden HS&E functionaris

#### Taken en verantwoordelijkheden op HS&E gebied

- ✚ Adviseren binnen Lugera op HS&E gebied (VCU norm);
- ✚ Signaleren van afwijkingen binnen HS&E en adviseren van staff over de te nemen maatregelen;
- ✚ Adviseren over welke PBM's beschikbaar gesteld worden aan nieuwe temps en staff;
- ✚ Ondersteuning bieden bij het opstellen en rapporteren van ongevallen, verzuimcijfers en medische keuringen;
- ✚ Ondersteuning bieden bij het melden van ongevallen aan de arbeidsinspectie;
- ✚ Verzamelen en registreren van meldingen betreffende bijna-ongevallen, ongevallen en milieu-incidenten;
- ✚ De inhoud verzorgen van de voorlichting van nieuwe temps op het gebied van HS&E zaken;
- ✚ Verzamelen en archiveren van HS&E-registraties en documenten;
- ✚ Opstellen van het HS&E beleidsplan inclusief plan van aanpak en evaluatie.

**Opleidingseisen:**

- ✚ Minimaal HBO opleiding;
- ✚ Kennis van veiligheidsvoorschriften;
- ✚ Certificaat Veiligheid voor intercedenten en leidinggevendenden (VIL-VCU).

**3.1.2 Taken en verantwoordelijkheden CEO & Country Manager Temporary Staffing****Taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot HS&E**

- ✚ Het verschaffen van middelen om het ten uitvoer brengen van het bedrijfsbeleid mogelijk te maken;
- ✚ Zorg dragen voor een goed HS&E klimaat binnen de totale organisatie;
- ✚ Middelen beschikbaar houden voor aanschaf PBM's;
- ✚ Beleidsverklaring uitgeven, uitdragen en bekend maken in de organisatie;
- ✚ Voldoende tijd en middelen ter beschikking stellen voor bezoek aan arbeidsinspecties/instanties;
- ✚ Zorgdragen voor de archivering van HS&E-formulieren gedurende 10 jaar;
- ✚ Verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van het HS&E beleid op en indien nodig corrigerend optreden naar de staff toe.

**Opleidingseisen**

- ✚ Minimaal HBO-niveau

**Functie-eisen**

- ✚ Minimaal 5 jaar relevante werkervaring
- ✚ Goede contactuele eigenschappen
- ✚ Zelfstandig

**3.1.3 Taken en verantwoordelijkheden Sales en Temporary Staffing****Plaats binnen de organisatie**

De functie wordt zelfstandig uitgevoerd en valt hiërarchisch onder de Country Manager Temporary Staffing.

**Taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot HS&E**

- ✚ Inventariseren van de risico's van de functie;
- ✚ Inventariseren van de kennis, ervaring en eventuele beperkingen van de temps;
- ✚ Onderhouden contact met de temp en de klant over de uit te voeren opdracht;
- ✚ Zorgdragen dat temps indien nodig hun VCA Basisveiligheid diploma behalen en de geldigheidsduur hiervan bewaken (een VCA certificaat is 10 jaar geldig);
- ✚ Bij een nieuwe opdracht zorgdragen dat temps en staff geïnstrueerd worden over specifieke veiligheids- en milieuvoorschriften geldend bij de opdracht. Tevens registreren dat dit gebeurd is;
- ✚ Bespreken met de klant en temp welke PBM's noodzakelijk zijn en wie voor welke PBM's zorgt (klant, Lugera of de temp). Indien nodig instructie geven of afspreken dat de instructie plaatsvindt bij de klant;



- + Melden van ongevallen, gevaarlijke situaties, bijna ongevallen en milieuschade aan de HS&E functionaris d.m.v. het F6 formulier 'Melding VGM-incident / bedrijfsongeval';
- + Indien gebruik van veiligheidspaspoorten: het op de juiste wijze registreren van uitgifte veiligheidspaspoorten;
- + Indien gebruik hiervan: op de juiste wijze gebruiken van PBM's en dragen waar dat is voorgeschreven.

### Opleidingseisen

- + Minimaal MBO niveau;
- + Certificaat Veiligheid voor intercedenten en leidinggevendenden (VIL-VCU).

### Functie-eisen

- + Zelfstandig;
- + Commerciële instelling;
- + Goede contactuele eigenschappen.

#### 3.1.4 Taken en verantwoordelijkheden temps en staff

### Taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot HS&E

- + Op de juiste wijze gebruik maken van machines, toestellen, werktuigen etc.;
- + Op de juiste wijze gebruiken van PBM's en dragen waar dat is voorgeschreven;
- + Het laten zitten en niet wijzigen van beschermingsmiddelen of beveiligingen op werktuigen en dergelijke;
- + Meewerken aan onderricht en instructies;
- + Het materieel voor gebruik controleren op juiste werking en of het compleet is;
- + Melden van gevaren, ongevallen en VGM-incidenten aan de staff;
- + Bekend zijn met de inhoud van het veiligheidshandboek;
- + Waar nodig deskundigen te woord staan (arbeidsinspectie e.d.);
- + Zorgen dat de werkplekken schoon en netjes worden achtergelaten;
- + Zorgen dat afval op de juiste wijze wordt afgevoerd.

### Opleidingseisen

- + Afhankelijk van de functie

### Procedures HS&E

De procedures in dit hoofdstuk zijn van toepassing op alle staff en temps van Lugera. De procedures zijn niet van toepassing op staff van andere bedrijven die onder de Lugera groep van bedrijven vallen. Indien er gesproken wordt over klanten zijn dat bedrijven die temps inlenen via Lugera.



### 3.2 Aanname temp

#### 3.2.1 Inschrijving temp

Van een nieuwe temp heeft LUGERA gegevens nodig zoals NAW-gegevens, werkervaring, gevolgde opleidingen en behaalde certificaten, taalvaardigheid en eventuele beperkingen ten aanzien van uit te voeren werkzaamheden (bijvoorbeeld hoogtevrees). De nieuwe temp noteert zijn gegevens middels de website [www.lugera.com](http://www.lugera.com) alleen of met behulp van de staff van Lugera.

#### 3.2.2 ID-controle en opstellen arbeidsovereenkomst

Van alle nieuwe temps (en potentiële temps) wordt de identiteit door de staff gecontroleerd. Staff is hier vaak voor opgeleid. Er is op de vestiging apparatuur beschikbaar om de identiteitsbewijzen te controleren op echtheid. Er wordt gecontroleerd of de kandidaat en het identiteitsbewijs bij elkaar horen. Indien de persoon ingeschreven wordt, wordt er een kopie van het identiteitsbewijs gemaakt:

- ✚ ID-kaart: voor- en achterkant
- ✚ paspoort: alle beschreven bladzijden (de pagina met daarop de achterkant van de pasfoto hoeft niet gekopieerd te worden)

Vervolgens zet de staff een paraaf op de kopie ten teken van de uitgevoerde controle. Op deze manier weet je dat de juiste procedure is gevolgd en wie de controle heeft uitgevoerd. Deze kopieën worden bewaard in het dossier van de temp tot **zeven** jaar na het uit dienst treden van de temp en gescand en bijgevoegd in het elektronisch dossier van de temp.

#### Belangrijk om te weten:

- ✚ Een kopie ID-bewijs dat geldig is op moment van indiensttreding dient altijd bewaard te worden in het dossier en mag nooit verwijderd worden. Er hoeft niet bijgehouden te worden wanneer iemands ID-bewijs verloopt, het gaat om de geldigheidsdatum op het moment van indiensttreding;
- ✚ Indien de geldigheid van het ID-bewijs van een temp verloopt, dient er wel een kopie van het nieuwe document in het dossier te komen. Hierbij geldt: verwijder nooit het kopie ID-bewijs uit het dossier dat geldig was op het moment van datum in dienst, voeg de recentere kopie alleen toe aan het dossier;
- ✚ Er mag nooit een kopie geaccepteerd worden die door de temp zelf is gemaakt;
- ✚ De kopieën moeten tot zeven jaar na uitdiensttreding van de temp worden bewaard. Ook een kopie van een document dat inmiddels is verlopen, moet minimaal zeven jaar bewaard worden.

Voor meer informatie aangaande controle op echtheidskenmerken van een identiteitskaart, zie

<http://www.identiteitsdocumenten.nl>.

#### 3.2.3 Instructie temps

Het introductieprogramma voor nieuwe temps ziet er als volgt uit:

- ✚ Introductie van LUGERA;
- ✚ Arbeidscontract ondertekenen;
- ✚ Ontvangst veiligheidshandboek;
- ✚ Ontvangst 'Werken in Nederland';
- ✚ Ontvangst "Rules of Conduct";





- ✚ Kennisname van de beleidsverklaring;
- ✚ Kennisname procedure bij (bijna)ongevallen en ziekmeldingen;
- ✚ Kennisname van de van toepassing zijnde cao;
- ✚ Inschrijving opleiding VCA-basisveiligheid, afhankelijk van de uit te voeren functie(s);
- ✚ Overleggen van kopieën behaalde opleidingen en certificaten.

Registratie van ontvangen informatie en voorlichting aan de temp gebeurt door middel van ondertekening van het formulier 'Checklist Intake Gesprek'. Een kopie van dit formulier wordt gearhiveerd in het dossier van de betreffende temp.

Het gesprek met de uitzendkracht of gedetacheerde wordt uitgevoerd door de staff of leidinggevende. Tijdens dit gesprek wordt de temp geïnformeerd over de uitzending, de risico's, de beheersmaatregelen, de uitgifte en het juiste gebruik van PBM's voor de functie waarin hij geplaatst wordt. Daarbij wordt verteld welke informatie (bedrijf of sector specifiek) of instructie hij eventueel van de klant ontvangt en door welke persoon hij ontvangen zal worden. Tevens wordt besproken of een medisch onderzoek / een aanstellingskeuring vereist is. Dit is verplicht bij functies zoals vrachtwagenchauffeur, kraanmachinist en asbestverwijderaar.

### 3.2.4 Staff

Bij indiensttreding van staff wordt de staff wegwijs gemaakt in het bedrijf en geïnformeerd over de geldende procedures en instructies binnen LUGERA. Daarbij is er speciale aandacht voor veiligheid- en gezondheidsaspecten welke gerespecteerd dienen te worden om staff veilig aan het werk te kunnen zetten. Deze instructie wordt verzorgd door de leidinggevende of een mede collega en wordt binnen 1 maand na indiensttreding afgerond.

Het introductieprogramma dat een staff doorloopt is als volgt:

- ✚ Introductie van LUGERA;
- ✚ Arbeidscontract ondertekenen;
- ✚ Ontvangst veiligheidshandboek;
- ✚ Ontvangst 'Werken in Nederland';
- ✚ Kennisname van de beleidsverklaring;
- ✚ Kennisname procedure bij (bijna)ongevallen en ziekmeldingen;
- ✚ Overleggen van kopieën hoogst genoten opleiding en relevante certificaten;
- ✚ Inschrijving opleiding VIL-VCU (indien nog niet in het bezit hiervan);
- ✚ Kennisname van de beleidsverklaring van LUGERA;
- ✚ Kennisname van dit kwaliteitshandboek;
- ✚ Kennis van de veiligheids- en gezondheidsrisico's en beheersmaatregelen van de functies die uitgevoerd worden door temps. Deze kennis kunnen toepassen in de praktijk (de juiste man op juiste plek onder juiste omstandigheden tegen juiste prijs en voldoen aan wet- en regelgeving);
- ✚ Temps voldoende kunnen informeren over VG-aspecten en gemaakte afspraken met inlenende organisatie;
- ✚ Kennisname van het absentieprotocol van LUGERA.



Registratie van ontvangen informatie en voorlichting aan de staff gebeurt door middel van ondertekening van het formulier "Checklist Intake Gesprek". Een kopie van dit formulier wordt gearhiveerd in het dossier van de betreffende staff.

### 3.2.5 VCA en VIL-VCU opleiding

Temps volgen, afhankelijk van de uit te voeren functie(s), na indiensttreding de opleiding VCA Basisveiligheid. De staff bewaakt het tijdig volgen van deze opleiding en bewaakt de geldigheid van de certificaten (een certificaat is 10 jaar geldig).

Staff volgt binnen 3 maanden na indiensttreding de opleiding VIL-VCU, indien zij nog niet in het bezit zijn hiervan. Dit geldt voor staff die temps aansturen.

### 3.2.6 Dossier staff

Een dossier van een staff voldoet inhoudelijk minimaal aan de volgende eisen:

- ✚ Persoonsgegevens;
- ✚ Arbeidscontract;
- ✚ Kopie van geldig ID-bewijs;
- ✚ Kopieën van relevante, werk gerelateerde opleidingen & vervolgoopleidingen, indien er voor een functie een specifiek niveau wordt geëist, dient er een kopie gemaakt te worden van de hoogst genoten opleiding;
- ✚ Kopieën of bewijzen van relevante certificaten en het rijbewijs indien chauffeurswerk;
- ✚ Overzicht werkervaring\*;
- ✚ Evaluaties, notities m.b.t. uitzending, VGM-incidenten / (bijna)ongevallen enz.\*;
- ✚ Functiegerichte beperkingen\*;
- ✚ Taalvaardigheid\*.

\* geldt, afhankelijk van de functie

De personeelsdossiers bevinden zich in een afgesloten kast of ruimte en in het elektronisch dossier.

## 3.3 Uitvoeren opdracht

### 3.3.1 Aanname opdracht

Een opdracht van een klant komt binnen via de telefoon of naar aanleiding van een bedrijfsbezoek. Bij het aannemen van een opdracht worden minimaal de volgende HS&E-zaken besproken tussen de staff en de klant:

- ✚ Klant VCA gecertificeerd ja of nee;
- ✚ De taakomschrijving;
- ✚ Eisen die de klant aan de temp(s) stelt: werkervaring, opleiding & certificaten en taalvaardigheid;
- ✚ Functie-inhoud: eventuele risicovolle taken en afspraken over te nemen maatregelen, indien aanwezig kan de klant de functie-risico-analyse beschikbaar stellen;
- ✚ PBM-gebruik (Persoonlijke Beschermingsmiddelen);
- ✚ Gemaakte afspraken over wie informatie en instructie geeft.

Deze afspraken worden geregistreerd op het formulier 'Profile'.



Indien er sprake is van een herhalingsopdracht (een klant die een opdracht verstrekt aan LUGERA die identiek is aan een voorgaande opdracht van deze klant aan LUGERA), dan zijn zojuist genoemde HS&E-zaken bekend. Dit betekent dat deze zaken niet opnieuw worden doorgenomen & geregistreerd. Er dient wel geïnformeerd te worden naar afwijkingen t.o.v. de herhalingsopdracht. Indien daar sprake van is, dienen alleen de afwijkingen geregistreerd te worden.

Voor de eigen diensten van LUGERA geldt dat er geen 'Profile' formulier of VCU checklist ingevuld hoeft te worden per opdracht. Voor deze eigen diensten is een algemeen risicoprofiel opgesteld. Onder eigen diensten wordt verstaan: diensten waarbij temps als complete dienst worden aangeboden bij de klant. De eigen diensten die binnen LUGERA worden uitgevoerd zijn het verkopen van en het uitoefenen van werving, selecteren, instrueren en administreren van temps.

### 3.3.2 Toewijzen temp(s) aan opdracht

Het toewijzen van temp(s) aan de opdracht gebeurt op basis van beschikbaarheid en geschiktheid van de temp. Bij geschiktheid van de temp wordt door de staff gekeken naar de werkervaring, opleidingen, taalvaardigheid, medische geschiktheid en eventuele beperkingen van de temp ten opzichte van de verstrekte opdracht.

Bij herhalingsopdrachten, kortdurende of eenmalige opdrachten wordt deze toewijzing meestal telefonisch afgestemd met zowel de klant als de temp(s). Bij langdurige projecten kunnen er sollicitatiegesprekken worden gevoerd, dit is mede afhankelijk van de wensen van de klant. De temp wordt minimaal op de hoogte gesteld van de volgende HS&E zaken:

- De taakomschrijving;
- Indien van toepassing: de risicovolle taken en bijbehorende maatregelen doornemen;
- Indien van toepassing: gebruik en instructie PBM bespreken, indien uitgifte en instructie PBM door de klant, dit melden aan de temp;
- Indien van toepassing: specifieke instructies bespreken, indien instructie door de klant, dit melden aan de temp.

Indien er afwijkingen zijn tussen de verstrekte opdracht van klant ten aanzien van de eisen die aan een temp worden gesteld, dan dienen deze afwijkingen besproken te worden met de klant. Indien de klant hiermee akkoord gaat, dienen deze afwijkingen vastgelegd te worden in het profiel formulier. Bij voorkeur dient dit ook schriftelijk bevestigd te worden aan of door de klant (d.m.v. een opdrachtbevestiging). Indien er bij een VCA klant een temp zonder VCA Basisveiligheid certificaat wordt ingezet dient er met de klant te worden afgesproken dat de temp het certificaat VCA Basisveiligheid alsnog binnen 3 maanden moet behalen. Uitgangspunt voor de termijn van drie maanden is de datum van uitzending naar het VCA gecertificeerde bedrijf. Indien de temp binnen deze termijn weg gaat of ergens anders wordt geplaatst, hoeft het certificaat niet alsnog te worden behaald.

Bij projecten wordt er een projectovereenkomst afgesloten tussen LUGERA en de klant. Voor uitzendopdrachten worden er opdrachtbevestigingen verstuurd naar de klant.

### 3.3.3 Inzet Contractor

Indien er een Contractor ingezet wordt, gelden aanvullend de volgende zaken:

- er dient naar de klant toe gecommuniceerd te worden dat het een Contractor betreft. Dit dient op de opdrachtbevestiging en op de factuur te staan (achter de naam van de contractor staat tussen haakjes



'contractor' genoteerd). Dit geldt overigens alleen voor Contractors die bemiddeld worden. Contractors die zelfstandig als vakkracht worden ingezet, hoeven niet aan deze voorwaarde te voldoen.

- ✚ Er dient een overeenkomst van opdracht opgesteld te worden tussen LUGERA en de Contractor waarin de uit te voeren dienst(en) duidelijk worden omschreven
- ✚ De Contractor dient een factuur op te stellen voor LUGERA met minimaal een juiste omschrijving van de geleverde dienst(en), de periode, de afgesproken prijs, het BTW-nummer indien van toepassing en een factuurnummer.

### 3.3.4 Controle en evaluatie

Binnen 1 week na uitzending neemt de staff (telefonisch) contact op met de klant om te controleren of alle afspraken zijn nagekomen. Dit kan ook in de vorm van het begeleiden van de temp tijdens de 1<sup>e</sup> werkdag. Deze controle geldt in principe alleen voor nieuwe opdrachten en opdrachten van VCA klanten. Deze controle bestaat minimaal uit de volgende elementen: is de temp juist opgevangen door de klant, heeft de temp de afgesproken instructies gekregen, gebruikt de temp de juiste PBM's en voert de temp de afgesproken werkzaamheden uit. Deze controle dient geregistreerd te worden. Dit kan in de vorm van een (telefoon)notitie of een melding / memo in TalentBase® in het elektronisch dossier van de temp.

Naast deze controle wordt een uitzending steekproefsgewijs geëvalueerd met zowel de klant als de temp. Met de klant wordt o.a. de kwaliteit en inzet van de temp besproken en zaken zoals werktijden en gebruik PBM's. Met de temp wordt o.a. besproken of zij de instructie hebben ontvangen zoals afgesproken, gebruik en instructie PBM's en of de uit te voeren werkzaamheden overeenkomen met wat afgesproken was.

Deze evaluatie vindt tijdens of na afloop van een uitzendperiode plaats. De steekproef is per temp vastgesteld op minimaal 1 evaluatie per 2 weken. De evaluatie wordt vastgelegd op het formulier 'Opdracht Evaluatie'.

Indien problemen, klachten, acties of verbeterpunten naar voren komen tijdens de controles of evaluaties, dienen deze besproken te worden in het teamoverleg. Indien nodig zal ook het managementteam hiervan op de hoogte worden gebracht.

## 3.4 Ondersteunende processen

### 3.4.1 Gebruik en registratie PBM's

Bij aanneming van een opdracht stemt de staff met de klant af wie welke PBM's verstrekt aan de temp. Een aantal PBM's wordt standaard verstrekt aan de temp door LUGERA. Dit PBM-beleid is vastgelegd in het beleidsplan van LUGERA.

De afspraken over de verstrekking van en de instructie over de PBM's worden vastgelegd in het PBM formulier. Indien deze verantwoordelijkheid bij LUGERA komt te liggen, worden de PBM's door LUGERA ter beschikking gesteld. De uitgifte van verstrekte PBM's wordt bij een eerste opdracht van een temp geregistreerd op het PBM formulier. Tijdens de contractbespreking wordt de temp op de hoogte gebracht wanneer en hoe welke PBM's gebruikt en onderhouden dienen te worden.



Bij vervolgoopdrachten van een temp wordt de uitgifte van PBM's door LUGERA geregistreerd op het PBM formulier en in TalentBase® opgeslagen.

De temp wordt voor de uitvoering van een opdracht op de hoogte gebracht wie welke PBM's verstrekt en wie de instructie verzorgt. De temp is zelf verantwoordelijk voor het juist toepassen van de PBM's zoals voorgeschreven door LUGERA en / of de klant.

### 3.4.2 Ziek- en betermelding temps

Voor LUGERA is er een 'Absentieïsme protocol' opgesteld. Hierin zijn de procedures van het ziek- en betermelden van temps opgenomen.

### 3.4.3 Bedrijfsgezondheidszorg

Bij aanneming van een temp wordt via het CV formulier genoteerd of er eventuele (medische) beperkingen zijn ten aanzien van de functie(s) die uitgevoerd gaan worden. Ook wordt gevraagd naar eventueel medicijngebruik van de temp.

Voor een opdracht zal de staff nagaan of een bepaalde medische geschiktheid of aanvullend onderzoek vereist is voor de temp. In een aantal gevallen is dit wettelijk verplicht, zoals bij de functies:

- vrachtwagenchauffeur;
- kraanmachinist;
- asbestverwijderaar.

Dit dient genoteerd te worden op het CV formulier in TalentBase®.

Indien blijkt dat voor het uitoefenen van de functie de medische geschiktheid van een temp vereist is zal door LUGERA contact worden opgenomen met de betreffende controlerende medische instantie. Een bedrijfsarts zal het medisch onderzoek uitvoeren. Bewijzen van medische geschiktheid van temps worden opgenomen in het personeelsdossier. Tevens wordt bijgehouden dat een temp tijdig medisch herkeurd dient te worden.

Temp die functie gerelateerd medisch onderzoek moeten ondergaan, zijn in kaart gebracht door de staff. Op deze lijst is vermeld welke personen het betreft, wanneer de bewuste personen het laatste onderzoek ondergaan hebben, en wanneer het volgende onderzoek plaats dient te vinden en wie verantwoordelijk is voor de bewaking. Bij nadering van deze datum wordt de temp schriftelijk op de hoogte gebracht. De lijst wordt beheerd door de staff.

### 3.4.4 Melden en registreren (bijna)ongevallen

Alle ongevallen en bijna-ongevallen dienen geregistreerd te worden op het "Ongevallen formulier". Voor ongevallen dient dit als een ongeval rapport. Voor bijna-ongevallen en onveilige situaties dient deze registratie om werkelijke ongevallen te voorkomen en onveilige situaties tijdig te signaleren zodat er direct actie kan worden ondernomen.

Iedere temp is verplicht om gevaarlijke situaties en (bijna-)ongevallen te melden aan de staff en dit (samen met de staff) te registreren op het Ongevallen formulier. Het Ongevallen formulier staat op [www.lugera.com](http://www.lugera.com) en een aantal exemplaren zitten ook in je map.



De staff dient zijn leidinggevende, de HS&E functionaris en de temp op de hoogte te brengen van ongevallen (en bijna-ongevallen / onveilige situaties). Vervolgens zal er een gesprek gevoerd worden met de klant en indien nodig een aanvullend gesprek met de temp. Het (bijna-)ongeval zal ook besproken worden in het teamoverleg. De klant is zelf verantwoordelijk, echter LUGERA ziet het als haar taak om te leren van ongevallen om zodoende herhaling in de toekomst te voorkomen.

Ongevallen met letsel en schade dienen altijd gemeld te worden aan de staff (waaronder minimaal de Country Manager Temporary Staffing). Dit i.v.m. verband met het eventueel verhalen van loonschade en melding bij de ongevallen / invaliditeitsverzekering.

Ernstige ongevallen dienen gemeld te worden aan de arbeidsinspectie. Dit is de taak van de klant. LUGERA kan, indien gewenst, ook melding doen van het ongeval aan de arbeidsinspectie. Er is sprake van een *ernstig arbeidsongeval* als het slachtoffer aan de gevolgen overlijdt of ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt. Van ernstig letsel is sprake als een slachtoffer zodanige schade aan de (lichamelijke of psychische) gezondheid heeft opgelopen dat deze -binnen 24 uur - tot opname in een ziekenhuis of psychiatrische inrichting leidt. Dit ter behandeling of observatie.

Ook als een redelijk medisch vermoeden van blijvende schade aan de lichamelijke of geestelijke gezondheid bestaat, wordt dit als ernstig letsel beschouwd (bijvoorbeeld bij amputatie, blindheid, of langdurig - chronische - lichamelijke of traumatische klachten).

Echter, wanneer het slachtoffer direct na poliklinische behandeling weer naar het werk of naar huis kan, is geen sprake van ernstig letsel. (Verkeers)ongevallen die plaatsvinden op weg naar en van het werk (woon-werkverkeer) worden niet als arbeidsongevallen aangemerkt. Deze zijn dus *niet melding plichtig*.

#### 3.4.5 HS&E beleidsplan – actieplan

Elk jaar worden veiligheids- en gezondheidsdoelstellingen (VG-doelstellingen) vastgesteld en opgenomen in het HS&E beleidsplan van LUGERA. In het HS&E beleidsplan is het VG-actieplan opgenomen. Deze doelstellingen worden periodiek geëvalueerd in het MT en indien nodig bijgesteld. Onderwerpen die regelmatig terugkeren, zoals keuringen en PBM-beleid, zijn opgenomen in het VG-actieplan.

De presentatie van de doelstellingen vindt plaats in het HS&E Targets document. De temps worden op de hoogte gesteld van de doelstellingen en van de gerealiseerde doelstellingen tijdens het teamoverleg en het personeelsoverleg. Het VG-actieplan wordt onder meer opgesteld op basis van de evaluatie van de volgende documenten:

- actieplan van HS&E Targets van voorgaand jaar;
- eisen VCU checklist;
- VG-punten uit het regio overleg en het directieoverleg;
- (bijna) ongevallen / incidenten via de Ongevallen formulieren.

Het VG actieplan wordt opgesteld door de HS&E functionaris in samenwerking met de directie.



### 3.4.6 Gebruik veiligheidspaspoort

Het gebruik van een veiligheidspaspoort is alleen noodzakelijk indien een klant er expliciet om vraagt. Het paspoort is persoonlijk eigendom van de temp en bedoeld voor temps van zowel opdracht gevende (LUGERA) als opdracht nemende (*klanten*) bedrijven. Zodra er door LUGERA een veiligheidspaspoort wordt uitgegeven, geldt het volgende:

- ✚ De staff is verantwoordelijk voor het invullen van het paspoort en zorgt dat tegenover elke aantekening een geldig document in het dossier van de betreffende temp staat. Dit betekent dat er in het dossier kopieën van de beschreven pagina's van het paspoort opgenomen moeten zijn, evenals de kopieën van de genoemde diploma's & certificaten;
- ✚ De staff beheert het overzicht met uitgegeven paspoortnummers en houders. Bij uitgifte van het paspoort wordt een kopie bewaard en opgenomen in het dossier van de temp;
- ✚ De temp is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste gegevens;
- ✚ In het paspoort worden naast de persoonsgegevens van de temp en de gegevens van LUGERA, de gevolgde veiligheidscursussen, behaalde vakdiploma's, andere deskundigheidsbewijzen, gevolgde bedrijfsspecifieke cursussen, medische onderzoeken en vaccinaties geregistreerd;
- ✚ Opleidingen met herhalingsplicht dienen geheel opnieuw te worden ingeschreven als deze daadwerkelijk zijn herhaald;
- ✚ De klant kan het paspoort op de werkplek controleren en kan (vermeend) onjuist gebruik melden bij de Belgisch-Nederlandse Beheerscommissie Veiligheidspaspoort.

## 5 Bijlage fysieke kenmerken ID-bewijs

In Nederland geldt de Wet op de Identificatieplicht. Daartoe is vereist dat van alle personen die arbeid verrichten of hebben verricht bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst is gecontroleerd of zij in het bezit zijn van een geldig identiteitsbewijs (ID-kaart of paspoort). Dat mag geen rijbewijs zijn. Alvorens er een kopie gemaakt wordt van het Identiteitsbewijs, dient het eerst onder de 'blauwe lamp' gelegd te worden. Hiermee word de echtheid van het document beoordeeld. Vervolgens wordt fysiek gecontroleerd of het document voldoet aan de volgende criteria:

### Kaft ID Bewijs

- Het land genoemd op kaft moet bestaan;
- De slijtage aan het kaft moet in overeenstemming zijn met de ouderdom van het paspoort;
- De print op de voorkant moet scherp en professioneel aangebracht zijn.

### Boekwerk

- Er dienen geen uitstekende pagina's aanwezig te zijn;
- Het document moet compleet zijn: paginanummers en aantal pagina's controleren
- Het materiaal dient optisch dood te zijn;
- Het watermerk dient correct aangebracht te zijn;
- Het achtergronddrukwerk dient in orde te zijn (offset of print)
- Er mogen geen mechanische of chemische aanpassingen zijn gedaan
- Microtekst moet leesbaar zijn
- Geen spelfouten aanwezig

Personalia pagina

- Geldigheidsduur moet aanwezig zijn
- De gegevens dienen te corresponderen met de MRC (tekst onderop in balk)
- Het laminaat (indien aanwezig) dient compleet en onbeschadigd te zijn
- De stempel of laminaat dient door te lopen over de foto

Er mogen geen beschadigingen of sporen van lijm rond de foto aanwezig zijn