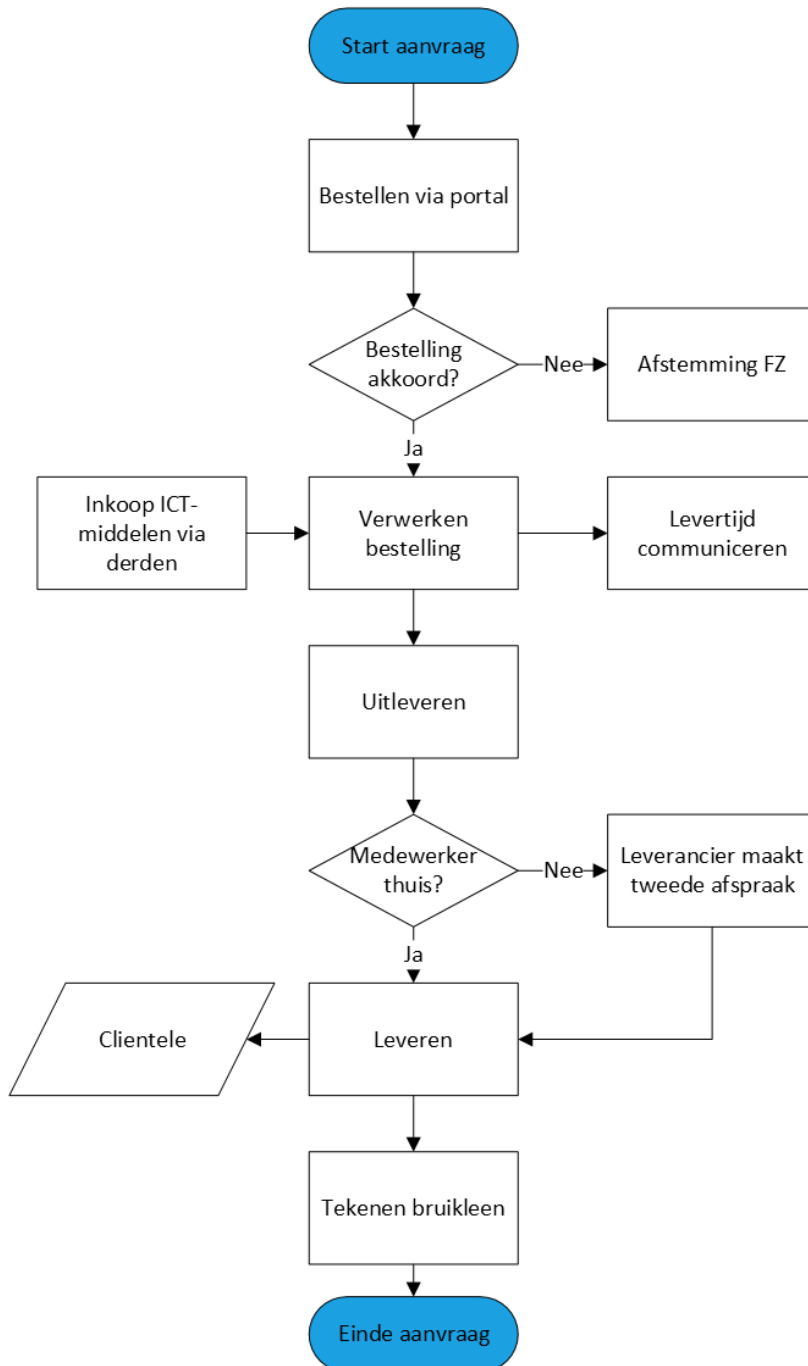


### Bijlage I - Klantreis

Onderstaand de uitwerkingen van de klantreis in een Flowchart diagram zoals de gemeente Amersfoort die voor ogen heeft.



### **Uitgangspunten:**

- Gebruiksvriendelijk en eenvoudig bestelsysteem voor interne medewerker;
- Eén aflevermoment bij de medewerker thuis;
- Samenwerking tussen gecontracteerde leverancier voor (thuis)werkplekvoorziening en leverancier EA Hardware:
  - o Opnemen ICT-middelen in de web-portal;
  - o Levertijden op elkaar afstemmen incl. mogelijkheid tot leveren op locaties van derden;
  - o Afstemming rondom logistieke dienstverlening;
- Het moet in de toekomst mogelijk zijn om meerdere ICT-middelen op te nemen in de scope t.b.v. thuis afleveren.
- Reeds verstrekte toetsenborden, muizen en headsets worden niet vervangen tenzij ze defect zijn.
- Reeds verstrekte (oude) beeldschermen t.b.v. thuiswerken worden vervangen;
- Reeds verstrekte (oude) beeldschermen worden niet retour genomen maar geschonken aan de medewerkers;
- Reeds verstrekt Facilitair meubilair kan retour genomen worden bij aflevering nieuwe middelen. Dit wordt of afgevoerd of opgeslagen op een locatie van gemeente Amersfoort.
- Indien het in uitzonderlijke gevallen voorkomt dat een medewerker niet thuis is op het afgesproken levermoment zal er een tweede leverafspraak gemaakt worden. Dit mag per jaar maximaal 10 keer voorvallen zonder dat daarvoor kosten in rekening gebracht kunnen worden.

### **Hoe ziet een ergonomisch verantwoorde (thuis)werkplek er uit?**

In het beleid “tijd- en plaatsafhankelijk werken” van de gemeente Amersfoort staat vastgesteld waar een ergonomisch verantwoorde (thuis)werkplek aan dient te voldoen:

Als je meer dan incidenteel en langer dan 2 uur achter elkaar werkt op een plek buiten kantoor (bijvoorbeeld thuis), is een ergonomisch verantwoorde werkplek een absolute noodzaak. Hieronder worden de elementen van de (thuis)werkplek verder uitgewerkt.

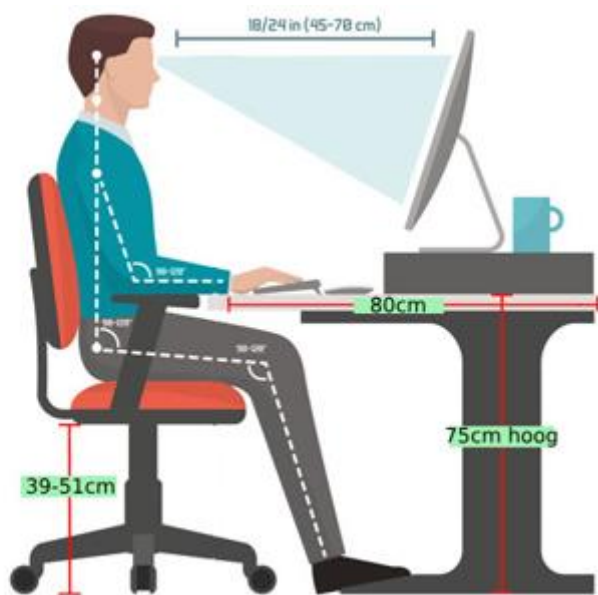
Geschikte werkruimte	Belangrijk is een rustige, liefst aparte kamer waar daglichtinval en ventilatie is en waar voldoende ruimte is om het benodigde meubilair en apparatuur te kunnen plaatsen. Een goede en beveiligde internetverbinding in deze ruimte (bedraad of WiFi) is onmisbaar. Wanneer zo'n ruimte ontbreekt, zul je moeten improviseren in de woonkamer of een andere ruimte. Daarbij is belangrijk dat er ook genoeg ruimte is voor een bureaustoel, zodat deze gemakkelijk naar achteren geschoven kan worden.
Bureaustoel	Je werkt op een bureaustoel die in hoogte en diepte verstelbaar is, voorzien is van wieltjes en verstelbare armleuningen. Je stelt de stoel in conform de richtlijnen in 'Check je werkplek'.
Bureau	Om goed thuis te kunnen werken zal het bureaublad voldoende ruimte moeten hebben voor het beeldscherm, toetsenbord, muis, documenten, bureauverlichting of andere benodigdheden die noodzakelijk zijn voor het werk. De hoogte van het blad moet conform de richtlijnen in 'Check je werkplek' zijn.
Tablet/laptop	De standaard tablet/laptop die door de gemeente wordt verstrekt.
Beeldscherm	Een beeldscherm van minimaal 21 inches dat in hoogte verstelbaar is, of dat op goede hoogte in te stellen is door een monitorstandaard. Instelling conform de richtlijnen in 'Check je werkplek'.
Docking station	Voor de voeding en koppeling van de tablet aan beeldscherm en indien gewenst een bedrade internetverbinding.
Randapparatuur	Een los toetsenbord, een (liefst draadloze) muis en een headset voor online vergaderen.

Verlichting	De verlichting van je werkplek is belangrijk, je hebt goed zicht nodig op je hele bureaublad. Een bureaulamp met 40 Watt is minimaal nodig, liefst in richting verstelbaar. Zorg ervoor dat het licht niet direct in je ogen schijnt of op het beeldscherm gericht is. Ga minimaal op 90° van het raam vandaan zitten. Voorkom reflectie op het beeldscherm. Wanneer je in een ruimte werkt waar veel daglicht is, zorg ervoor dat het beeldscherm loodrecht op de vensters wordt geplaatst.
Telefoon	Online bellen kan via een internetverbinding en de applicaties op je tablet die daarvoor bedoeld zijn.

### CHECK JE WERKPLEK!

Binnen de gemeente Amersfoort wordt aandacht besteed aan de inrichting van werkplekken, om te voorkomen dat medewerkers lichamelijke klachten krijgen. Hieronder hebben we een checklist gemaakt, zodat iedereen zijn of haar eigen werkplek kan instellen, ook als je thuis of elders werkt. Dit is vooral van belang als je langer dan twee uur aaneengesloten op dezelfde plek werkt. Als je er niet uitkomt of heb je nog vragen, neem dan contact op met je ARBO-coördinator.

Op de figuur hieronder is de basishouding aangegeven. Blijf niet te lang in dezelfde werk- en/of zithouding zitten, regelmatig afwisselen! Probeer ook je werkzaamheden af te wisselen.



#### Bureaustoel (3 x 90°)

- ✓ hoogte lendesteun (het meest bolle deel van de rugleuning moet in het meest holle deel van je onderrug drukken)
- ✓ knie t.o.v. zitting: 90°, goed achterin stoel gaan zitten; voeten plat op de grond neerzetten. Zorg dat er tussen knieholte en de voorkant van de zitting nog ca. een vuistbreedte ruimte overblijft. (bij meer ruimte de zitting naar voren verplaatsen; bij minder ruimte zitting naar achteren)
- ✓ arm- en elleboog: 90°. Stel de hoogte van de armleningen zo in, dat bij ontspannen neerhangende bovenarmen en een horizontale houding van de onderarm, de ellebogen nog net op de armleningen steunen

### Bureaublad

- ✓ bovenkant armleuningen ca 1 cm boven het bureaublad
- ✓ zo dicht mogelijk bij het bureaublad gaan zitten

### Beeldscherm

- ✓ zover mogelijk van het raam zitten; kijkrichting evenwijdig aan raam, voorkom reflectie op het scherm van lamp-, buiten- of zonlicht; zonwering gebruiken en/of beeldscherm iets naar voren kantelen
- ✓ stel met knoppen op het beeldscherm het contrast op ca. 100% en brightness op ca. 35%
- ✓ afstand tussen beeldscherm en ogen: tussen 50 en 70 cm
- ✓ kijkhoogte: bovenrand op ooghoogte. Hoogte is aan te passen met onderleggers of met een monitorstandaard.

### Toetsenbord

- ✓ ga recht achter het toetsenbord zitten en plaats het 8 à 10 cm van de rand van het bureaublad
- ✓ houd de pootjes van het toetsenbord ingeklapt, zo voorkom je dat de polsen te ver naar achteren buigen, waardoor klachten kunnen ontstaan
- ✓ de handen moeten in het verlengde van de onderarm staan
- ✓ handen rusten vóór het toetsenbord, bij rust/nadenken
- ✓ laat de polsen/handen tijdens het typen “zweven” boven het toetsenbord

### Muis

- ✓ probeer de muis zo min mogelijk te gebruiken; gebruik bij voorkeur de sneltoetsen
- ✓ plaats de muis naast het toetsenbord, onder direct bereik van de onderarm, je onderarm rust op werkblad of armsteun
- ✓ om de muis nauwkeurig te kunnen sturen en de belasting van de arm te beperken, moet de onderarm gesteund worden door de armlegger van de bureaustoel
- ✓ houd je vingers ontspannen tijdens het bedienen van de muisknoppen
- ✓ geen muismat met ingebouwde polssteun gebruiken, omdat grote bewegingen vanuit de onderarm gemaakt moeten worden

### **Te faciliteren middelen**

Om een optimale thuiswerkplekvoorziening te kunnen faciliteren dienen onderstaande middelen ter beschikking gesteld te worden aan de medewerker:

<b>Facilitaire producten</b>		
Product	Leverwijze	Geleverd door
Bureautafel	Thuis geleverd.	Gegunde partij EA (Thuis)werkplekvoorziening
Bureaustoel	Thuis geleverd.	Gegunde partij EA (Thuis)werkplekvoorziening
Bureaulamp	Thuis geleverd.	Gegunde partij EA (Thuis)werkplekvoorziening

<b>ICT middelen</b>		
Product	Leverwijze	Geleverd door
Laptop	Fysieke uitreiking gemeente.	Gemeente Amersfoort
Headset	Fysieke uitreiking gemeente.	Gemeente Amersfoort
Beeldscherm	Thuis geleverd.	Inkopen bij een derde partij (EA ICT Hardware) en uitlevering door gegunde partij EA (Thuis)werkplekvoorziening.
USB-C Dockingstation	Thuis geleverd.	
Muis + toetsenbord	Thuis geleverd.	