



PLAN VAN AANPAK
ARBOPLUSCONVENANT
AMBULANTE HANDEL
EN DETAILHANDEL
IN
AGF, BLOEMEN EN VIS

inzake

Fysieke belasting, Sociale veiligheid
en
Vroege reïntegratie

INHOUDSOPGAVE	pagina
VOORWOORD	3
1 ALGEMEEN	5
2 FYSIEKE BELASTING	7
2.1 Probleemstelling fysieke belasting	7
2.2 Kwantitatieve doelenfysieke belasting	8
2.3 Maatregelen fysieke belasting	8
3 SOCIALE VEILIGHEID	10
3.1 Probleemstelling sociale veiligheid	10
3.2 Kwantitatieve doelen sociale veiligheid	10
3.3 Maatregelen sociale veiligheid	11
4 VROEGE REINTEGRATIE	14
4.1 Probleemstelling vroege reïntegratie	14
4.2 Kwantitatieve doelen vroege reïntegratie	15
4.3 Maatregelen vroege reïntegratie	15
5 OPLEIDING EN DESKUNDIGHEIDBEVORDERING	19
5.1 Maatregelen opleiding en deskundigheidsbevordering	19
6 OVERIGE MAATREGELEN	20
6.1 Kwantitatieve doelen	20
6.2 Algemene maatregelen	20
6.3 Maatregelen risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	21
6.4 Maatregelen werkdruk en werkbeleving	22
6.5 Overige risico's	23
7 INFRASTRUCTUUR UITVOERING ARBOPLUSCONVENANT	24
7.1 Branchebegeleidingscommissie	24
7.2 Branchewerkgroepen	25
7.3 Projectbureau uitvoering Arboplusconvenant	25
7.4 Afspraken over borging van arbo- en verzuimbeleid na de convenantperiode	26
8 COMMUNICATIE	27
8.1 Probleemstelling communicatie	27
8.2 Uitgangspunten communicatiestrategie	27
8.3 Doelstellingen communicatie	28
8.4 Maatregelen communicatie	29
9 WERKNEMERSVERTEGENWOORDIGING	30
9.1 Inleiding	30
9.2 Doelen van betrokkenheid van werknemersvertegenwoordiging	30
9.3 Maatregelen werknemersvertegenwoordiging	30
10 VOORTGANGSBEWAKING, MONITORING EN EVALUATIE	32
10.1 Voortgangsbewaking	32
10.2 Monitoring en evaluatie	32
11 ARBEIDSINSPECTIE	33
12 OVERZICHT VAN MAATREGELEN	34
13 BEGROTING	37
13.1 Kosten en bijdragen	37
13.2 Medefinanciering door het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD)	38
13.3 Medefinanciering vanuit ESF-fondsen	38

VOORWOORD

Op 1 juli 2004 is door de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel (CVAH), het Verbond van de Nederlandse Visdetailhandel (VNV), AGF Detailhandel Nederland (ADN) en de Centrale Vereniging Bloemendetailhandel (VBW), FNV Bondgenoten en CNV Dienstenbond een intentieverklaring getekend om te komen tot een Arboplusconvenant voor de Ambulante handel en Detailhandel in AGF, bloemen en vis. De partijen verklaarden daarin een Arboplusconvenant te willen afsluiten over de onderwerpen fysieke belasting, sociale veiligheid en de vroege reïntegratie.

Ten behoeve van de totstandkoming van dit Arboplusconvenant is een Branchebegeleidingscommissie (BBC) ingesteld, gericht op de totstandkoming van effectieve en werkbare afspraken over de genoemde onderwerpen.

De BBC die dit Arboplusconvenant tot stand heeft gebracht, bestond uit:

- namens het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: mevrouw Jeannette Paul;
- namens de CVAH: de heer Henk Achterhuis;
- namens ADN: de heer Dick Meulblok en de heer Mark Heemskerk;
- namens VBW: de heer Toine Zwitserlood en mevrouw Wilna Nagel-Kuennen;
- namens VNV: de heer Ronke Luns;
- namens FNV Bondgenoten: de heer Peter van der Put, de heer Nico Meijer en mevrouw Hester Konijnenberg;
- namens de CNV Dienstenbond: de heer Fedde Monsma en de heer Richard Leloux.

De BBC heeft zich laten ondersteunen door onderzoeks- en adviesbureau Orbis, door middel van procesondersteuners in de persoon van de heer Frans de Kruif en mevrouw Nathalie Poll. De BBC heeft, in het kader van de totstandkoming van het onderhavige Arboplusconvenant een onderzoek laten verrichten door AStri, gevestigd te Leiden en Vhp ergonomie, gevestigd te Den Haag

Dit Plan van Aanpak maakt onlosmakelijk deel uit van het Arboplusconvenant dat op 7 maart 2005 is ondertekend door de eerdergenoemde partijen en door de CNV BedrijvenBond (die partij is bij de CAO in de visdetailhandel).

Dit Plan van Aanpak is als volgt opgebouwd

- Hoofdstuk 1 is een inleidend hoofdstuk met een aantal algemene uitgangspunten, dat voor het onderhavige Arboplusconvenant en de rest van het Plan van Aanpak van toepassing is.
- Hoofdstuk 2 gaat over de specifieke maatregelen op het terrein van fysieke belasting.
- Hoofdstuk 3 gaat in op de specifieke maatregelen voor de bevordering van sociale veiligheid.
- Hoofdstuk 4 bevat de specifieke maatregelen voor de bevordering van vroege reïntegratie.
- Hoofdstuk 5 gaat over maatregelen op het terrein van opleiding en deskundigheidsbevordering.
- Hoofdstuk 6 bevat overige maatregelen in het kader van dit Arboplusconvenant, op het gebied van risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E), werkdruk en werkbeleving het ontwikkelen van een toolkit, de inzet van arboconsulenten en de aanpak van overige risico's.

- Hoofdstuk 7 handelt over de infrastructuur voor de uitvoering van dit Arboplusconvenant.
- Hoofdstuk 8 bevat het communicatieplan behorend bij dit Arboplusconvenant en Plan van Aanpak.
- Hoofdstuk 9 gaat in op de rol van werknemersvertegenwoordigers bij de uitvoering van dit Arboplusconvenant.
- Hoofdstuk 10 bevat afspraken over de monitoring en evaluatie van de onderhavige convenantafspraken.
- Hoofdstuk 11 gaat over de rol van de Arbeidsinspectie bij de uitvoering van dit Arboplusconvenant
- Hoofdstuk 12 geeft een samenvatting van de maatregelen.
- Hoofdstuk 13 bevat indicatieve begroting om het onderhavige Arboplusconvenant uit te voeren.

In een bijlage worden ten slotte de afkortingen verklaard, die in dit Plan van Aanpak worden gehanteerd.

1 ALGEMEEN

In verband met de te formuleren doelen en maatregelen in het kader van het onderhavige Arboplusconvenant en dit daarbijbehorende Plan van Aanpak, hebben de partijen binnen de werkingssfeer van het onderhavige Arboplusconvenant de volgende uitgangspunten en randvoorwaarden geformuleerd:

- a. De looptijd van dit Arboplusconvenant bedraagt tweeënehalf jaar: van 7 maart 2005 tot 1 juli 2007.
- b. Partijen bij dit Arboplusconvenant stellen alles in het werk om de verplichtingen die voortvloeien uit dit Arboplusconvenant van toepassing te laten zijn voor alle werkenden in de onderhavige branches: werknemers, leerlingen en stagiairs, werkgevers en voor zover mogelijk zelfstandigen zonder personeel.
- c. De partijen van sociale partners bij dit Arboplusconvenant overleggen in de overlegorganen over de CAO'en van de afzonderlijke branches in hoeverre het wenselijk is om maatregelen uit dit convenant nader vast te leggen in de respectievelijke CAO'en.
In branches waar geen CAO aanwezig is of waar niet alle werknemersorganisaties bij de CAO betrokken zijn, zullen de betrokken werknemers- en werkgeverspartijen apart overleg voeren over het eventueel vastleggen van rechten en plichten, op basis van afspraken in dit Arboplusconvenant.
- g. De afspraken in dit Arboplusconvenant zijn mede gebaseerd op het nulmetingsonderzoek dat gehouden is door AStri en Vhp ergonomie.
- h. De onderzoeksresultaten en de gemaakte afspraken weerspiegelen de huidige stand van de wetenschap en de techniek en gaan uit van de huidige stand van de wetgeving. Mochten er in de looptijd van dit Arboplusconvenant relevante ontwikkelingen zijn in de stand van de wetenschap en de techniek, dan wel relevante wetwijzigingen plaatsvinden, dan overleggen partijen in de BBC over de eventuele consequenties voor de doelstellingen en maatregelen in dit Arboplusconvenant en Plan van Aanpak.
- i. De werkgevers- en werknemerspartijen van dit Arboplusconvenant zijn voornemens alle maatregelen in dit Arboplusconvenant uit te voeren.
De sociale partners dragen maximaal €900.000,-- bij over de periode 7 maart 2005 tot 1 juli 2007.
Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid draagt maximaal € 900.000,-- bij gedurende de looptijd van dit Arboplusconvenant, tot 1 juli 2007.
Voor de uitvoering van scholingsactiviteiten wordt bij het ESF-fonds een bijdrage aangevraagd. Indien deze ESF-subsidie wordt toegekend, zal een tweevoud van dit bedrag, voorzover die vallen onder de Subsidieregeling convenanten arbeidsomstandigheden, in mindering worden gebracht op de uitgaven van dit Arboplusconvenant.

- j. Partijen streven een gezamenlijke brancheoverstijgende aanpak na als het kan en geven een branchespecifieke invulling als het moet. Daar waar de te ondernemen activiteiten die voortvloeien uit deze overeenkomst op grond van een BBC-besluit beter, efficiënter en effectiever op brancheniveau kunnen worden uitgevoerd dan op het gemeenschappelijk niveau, dan is het brancheniveau uitgangspunt van handelen.
- k. De partijen bij dit Arboplusconvenant hebben de intentie om ook voor de periode na dit Arboplusconvenant tot duurzame afspraken te komen over de verbetering van arbeidsomstandigheden.
- l. Binnen 2 maanden na ondertekening van dit Arboplusconvenant wordt een projectplan opgesteld door het projectbureau en vastgesteld door de BBC waarin de knelpunten, doelstellingen en maatregelen per branche nader uitgewerkt worden en de wijze van uitvoering van dit Arboplusconvenant en Plan van Aanpak wordt beschreven.

2 FYSIEKE BELASTING

2.1 Probleemstelling fysieke belasting

Het werk in de vier branches van dit Arboplusconvenant is fysiek zwaar. Alleen tillen en dragen in de visbranche komt relatief minder voor. Daarnaast geven nogal wat werknemers aan regelmatig of langdurig werkgebonden klachten aan het bewegingsapparaat te hebben.

percentage werknemers dat is blootgesteld aan de risico-indicatoren voor fysieke belasting, eind 2004

	AGF	bloemen	vis	ambulant
<i>fysieke belasting</i>				
blootstelling aan >5 kg dragen of tillen onder verzwarende omstandigheden	35	43	16	37
blootstelling aan >25 kg dragen of tillen	13	13	14	17
blootstelling aan ongunstige werkhouding	50	74	64	50
blootstelling aan repeterende bewegingen	80	86	78	73
blootstelling aan kracht, trilling en beweging, duwen en trekken	77	86	64	70
<i>klachten bewegingsapparaat door werk</i>				
regelmatig/langdurig klachten aan het bewegingsapparaat in de afgelopen 12 maanden, die geheel of gedeeltelijk door het werk veroorzaakt zijn	34	48	33	36

Afhankelijk van de branche geeft tussen de 17 en 44% van de werknemers aan regelmatig lichamelijk zwaar werk te doen. Voor drie van de vier branches in dat hoog ten opzichte van het Nederlandse gemiddelde (20%).

	AGF	bloemen	vis	ambulant	winkel
percentage werknemers dat regelmatig lichamelijk zwaar werk doet	44	34	17	39	35

Er is onder werknemers ook een grote behoefte aan maatregelen tegen de zware fysieke belasting, met name op het gebied van lang staan, tillen en dragen. Hoewel een groot deel van de fysieke belasting veroorzaakt wordt door de aard van het werk, zijn er tal van praktische oplossingen om de fysieke belasting tegen te gaan, in de sfeer van techniek/hulpmiddelen, organisatie van het werk (taakrotatie, pauzes) en gedrag (goed tillen, beschikbare hulpmiddelen op de juiste wijze gebruiken).

2.2 Kwantitatieve doelen fysieke belasting

Partijen van onderhavige Arboplusconvenant erkennen de probleemstelling en zetten zich in om de belangrijkste knelpunten aan te pakken. Daarbij erkennen zij het wettelijke recht van werkenden op een passende zitgelegenheid op hun werk, om langdurig staan tegen te gaan.

Partijen spreken in dit Arboplusconvenant de volgende kwantitatieve taakstellingen af ten aanzien van fysieke belasting:

- a. Aan het einde van de looptijd van dit Arboplusconvenant is ten minste 70% van de werkenden in de branche bekend met voor hun branche relevante maatregelen op het gebied van fysieke belasting, die in het kader van dit Arboplusconvenant genomen zijn.
- b. Aan het einde van de looptijd van dit Arboplusconvenant heeft ten minste 50% van de ondernemingen activiteiten ondernomen op het gebied van fysieke belasting, op grond van de voor hun branche relevante maatregelen die in dit Arboplusconvenant genomen zijn.
- c. Aan het einde van de looptijd van dit Arboplusconvenant is het percentage werkenden dat aangeeft regelmatig zwaar werk te doen, per branche afgenomen met ten minste 10% ten opzichte van de nulmeting.
- d. Het aantal werknemers dat lang achtereen moet staan is per branche afgenomen met ten minste 10% (volgens tabel 3.3. uit het nulmetingrapport).
Daarbij wordt ook nagegaan of tijdens de convenantperiode de aandacht voor het recht op een zitgelegenheid is toegenomen.
- e. Daarbij wordt ook nagegaan of er tijdens de convenantperiode de aandacht voor het recht op een zitgelegenheid is toegenomen.

De mate van realisatie van de doelstellingen maken deel uit van het eindevaluatieonderzoek van dit Arboplusconvenant.

2.3 Maatregelen fysieke belasting

- 2.3.1 Er wordt per branche voorlichtingsmateriaal ontwikkeld om werkgevers en werknemers bewust te maken van de fysieke belasting in de bedrijven en over hoe klachten op het gebied van fysieke belasting eenvoudig tegengegaan kunnen worden door een juiste werkhouding, goed tillen, het gebruik van eenvoudige hulpmiddelen, het belang van taakrotatie en regelmatige pauzes en het toezicht houden op een juiste werkhouding, etc. Dit materiaal wordt zo mogelijk geïntegreerd in de te ontwikkelen toolkit, maar kan ook los verspreid worden (zie 6.2.1).
- 2.3.2 Om arbovriendelijke hulpmiddelen en maatregelen te bevorderen, wordt op basis van de door Vhp ergonomie ontwikkelde oplossingenboeken per branche informatiemateriaal gemaakt over de diverse maatregelen die genomen kunnen worden en hulpmiddelen die kunnen worden aangeschaft om ongewenste fysieke belasting tegen te gaan, inclusief informatie over ergonomische specificaties, verkrijgbaarheid, leveranciers en prijzen. Dit materiaal wordt zo mogelijk geïntegreerd in de te ontwikkelen toolkit (zie 6.2.1) en eventueel in de digitale branche-risico-inventarisaties en -evaluaties (RI&E's) (zie 6.2.3), maar kan ook los verspreid worden.

- 2.3.3 Per branche worden trainingen en workshops aangeboden op het gebied van fysieke belasting voor werkgevers en werknemers. Deze trainingen kunnen zo mogelijk geïntegreerd worden in ander opleidings- en trainingsaanbod (zie 5.1.1). Partijen streven na dat werknemers ten minste een keer per twee jaar de mogelijkheid krijgen om van dit scholingsaanbod gebruik te kunnen maken.
- 2.3.4 Er wordt per branche (en waar mogelijk gezamenlijk) een programma van eisen gemaakt voor de inrichting van winkels, marktkramen en verkoopwagens, gericht op ergonomie, sociale veiligheid en het tegengaan van koude en tocht. Per branche (en waar mogelijk gezamenlijk) wordt vervolgens overleg gevoerd met leveranciers van materialen en winkelinrichters over dit programma van eisen, om te bevorderen dat zij dit programma van eisen hanteren. Het programma van eisen wordt geïntegreerd in de aan te passen branchespecifieke RI&E-methodieken (zie 6.3.1)
- 2.3.5 In overleg met het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) wordt gekeken of het handboek “Markt op maat” nog aanpassingen behoeft, op grond van de bevindingen uit het onderzoek van AStri en Vhp ergonomie. Op grond van de onderzoeksresultaten en het handboek “Markt op maat” wordt een programma van eisen ontwikkeld over de inrichting van markten, gericht op de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), gemeenten en marktcommissies. Belangrijk onderdeel daarbij is om de criteria van gemeenten tot gebruik van de verkoopwagens/markt van op markten te verruimen. Met de VNG wordt overlegd hoe dit programma van eisen kan worden geïmplementeerd bij gemeenten.
- 2.3.6 Er zal, met het oog op fysieke belasting, maar ook ter versterking van de sociale veiligheid, aansluiting gezocht worden bij de initiatieven en de lessen van het HBD op het gebied van *ruimtelijke ordening*. Het gaat hier over de locatie (keuze) en de bedrijfsomgeving (openbare ruimte), hetgeen voor zowel de winkels als de markt van belang is. Daarbij kan gedacht worden aan de inrichting van een winkelcentrum of winkelstraat, de inrichting van de markt (zie ook bij 2.3.5), de bestrating, de verlichting, drempels of juist verlagingen (denk aan laden/lossen), de situering van laad/losplaatsen en de loopafstanden (zie ook 3.3.13).

Uiteraard komt fysieke belasting terug in een aantal andere maatregelen die al in het onderhavige Arboplusconvenant zijn geformuleerd:

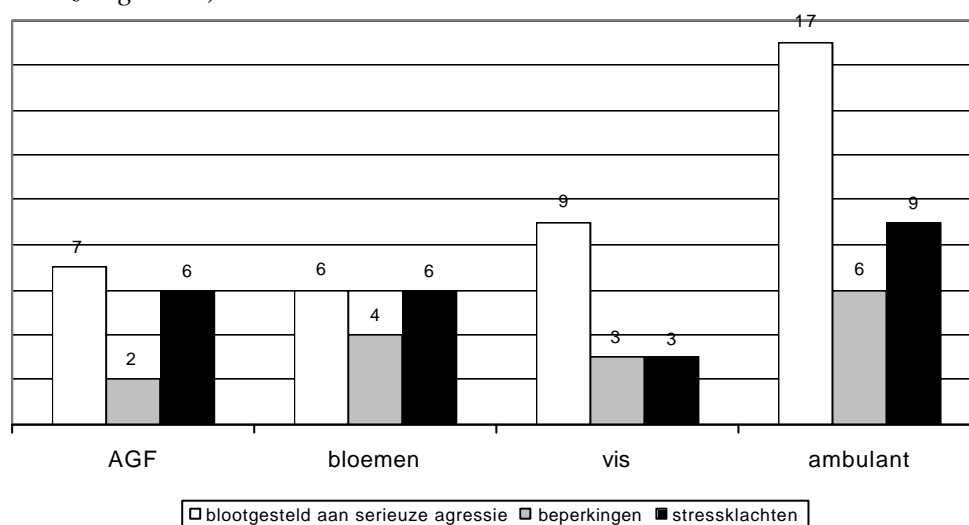
- paragraaf 6.2.1: opname in toolkit;
- paragraaf 4.3.7: onderdeel helpdesk brancheloket;
- paragraaf 5.1: maatregelen opleidingen
- paragraaf 6.3.1: opname in RI&E
- paragraaf 6.4.2: onderdeel van functioneringsgesprekken
- hoofdstuk 8: Communicatieplan

3 SOCIALE VEILIGHEID

3.1 Probleemstelling sociale veiligheid

In de betrokken winkelbranches van dit Arboplusconvenant is het vraagstuk van sociale veiligheid een issue. Ten opzichte van bedrijfstakken met een hoog agressierisico (m.n. in de gezondheidszorg) is de blootstelling aan serieuze agressie relatief laag. Van alle betrokken branches is het probleem relatief het grootst in de ambulante handel. Onderstaande tabel uit de nulmeting geeft aan hoe het met agressie in de verschillende branches van dit Arboplusconvenant is gesteld.

Percentage werknemers dat in de voorgaande 12 maanden is blootgesteld aan serieuze agressie en/of last heeft van beperkingen of posttraumatische stress door serieuze agressie, eind 2004



De BBC vindt het probleem van sociale veiligheid in de branches nog van een zodanige omvang dat het nemen van aanvullende maatregelen bovenop wat reeds in de branches gebeurt, gewenst is.

Het risico is ook te beperken door relatief eenvoudige en goedkope oplossingen.

3.2 Kwantitatieve doelen sociale veiligheid

Partijen bij dit Arboplusconvenant streven er naar de blootstelling aan de risicofactoren op het gebied van agressie en geweld terug te dringen.

Partijen stellen zich in dat verband het volgende ten doel:

- Aan het einde van de looptijd van dit Arboplusconvenant is ten minste 70% van de werknemers in de branche bekend met voor de voor hun specifieke branche relevante maatregelen op het gebied van sociale veiligheid, die in het kader van dit Arboplusconvenant genomen zijn.
- Aan het einde van de looptijd van het Arboplusconvenant heeft ten minste 50% van de ondernemingen activiteiten ondernomen op het gebied van sociale veiligheid, op grond van de voor hen relevante maatregelen die in dit Arboplusconvenant genomen zijn.
- Aan het einde van de looptijd van het Arboplusconvenant heeft ten minste 20% van de ondernemingen een gedragscode ongewenste omgangsvormen (zie maatregel 3.3.4) en zijn ten minste 20% van de werknemers bekend met een dergelijke gedragscode.

De mate van realisatie van de doelstellingen maken deel uit van het eindevaluatieonderzoek van dit Arboplusconvenant.

3.3 Maatregelen sociale veiligheid

Partijen willen de bovengenoemde doelstellingen bereiken door het nemen van de onderstaande maatregelen. Een aantal specifieke maatregelen op het gebied van scholing en voorlichting is opgenomen in hoofdstuk 5. Een aantal overige maatregelen, die mede samenhangt met sociale veiligheid is opgenomen in hoofdstuk 6.

De maatregelen worden naar de drie hoofdcategorieën van sociale veiligheid onderscheiden:

1. criminaliteit (diefstal en overvallen)
2. agressie onderling (binnen een bedrijf)
3. agressie door klanten of derden (van 'buiten' naar 'binnen')

In de maatregelen kunt u terugvinden dat in categorie 1 met name het bekendmaken en stimuleren van bestaande activiteiten wordt beoogd en voor een klein deel ontwikkelwerkzaamheden, terwijl het accent in categorie 2 en 3 juist andersom ligt: meer ontwikkelen, waarbij gebruik gemaakt wordt van bestaand materiaal voor zover aanwezig.

Maatregelen bij categorie 1: criminaliteit

3.3.1 Foldermateriaal winkelcriminaliteit

Er bestaat bij onder andere het HBD, het Platform Detailhandel en het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing reeds nuttig en informatief foldermateriaal over de aanpak van winkelcriminaliteit en andere vormen van sociale veiligheid.

Partijen zullen bekijken in hoeverre het bestaande materiaal verder toegespitst kan en moet worden op de vier betrokken branches en zullen het materiaal onder de aandacht brengen van de werkgevers en werknemers (zie hoofdstuk 8: Communicatieplan).

3.3.2 Keurmerk veilig Ondernemen (KVO)

De partijen stimuleren het gebruik van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) voor winkelgebieden.

3.3.3 Registratie overvallen

Partijen zullen registratie van overvallen in de branches bevorderen, middels toepassing van het landelijk overvallen registratie systeem (LORS). Voorts zal er een lobby gestart worden voor de registratie van overvallen in de ambulante handel, aangezien de huidige definitie van een overval deze registratie in de weg staat. Deze vorm van registratie is bedoeld voor het verzamelen van bestuurlijke informatie.

Maatregelen bij categorie 2: agressie onderling

3.3.4 Gedragscode

Er wordt een gedragscode ontwikkeld waarin concreet beschreven wordt wat (on)gewenste omgangsvormen zijn. De definitie van ongewenste omgangsvormen omvat: agressie onderling (binnen een bedrijf) en agressie door klanten of derden, geweld, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie. Voor deze onderwerpen zullen normen aangegeven worden: wat is wel en niet acceptabel. De gedragscode zal uitgewerkt worden in een integrale aanpak met de overige 'huisregels'. Deze zal ook worden opgenomen in de te ontwikkelen toolkit (zie 6.2.1), die op actieve wijze onder de aandacht zal worden gebracht bij werkgevers en werknemers.

3.3.5 Vertrouwenspersonen

Partijen zijn voornemens een vertrouwenspersoon op brancheniveau aan te stellen. Deze zou eventueel in het brancheloket kunnen worden ondergebracht. In de meeste bedrijven van de betreffende branches werken mensen nauw samen en zullen incidenten veelal spoedig onderling uitgepraat en opgelost worden. Wanneer dat niet lukt is een onafhankelijke vertrouwenspersoon de juiste persoon om mee te gaan praten.

3.3.6 Mediation

Door een snelle aanpak van arbeidsconflicten in de vorm van bijvoorbeeld mediation, kan escalatie worden voorkomen, hetgeen ook de duur van het eventuele ontstane ziekteverzuim kan bekorten. De mediationfunctie kan worden ondergebracht bij het brancheloket.

Maatregelen bij categorie 3: agressie van klanten of derden

3.3.7 Registratie van incidenten

Er zal een procedure c.q. meldpunt voor incidenten (zijnde geen overval, maar wel vallende binnen de definitie van ongewenste omgangsvormen door klanten of derden) worden uitgewerkt. De registratie van incidenten zal conform de richtlijnen van de Arbeidsinspectie worden vormgegeven, waarbij partijen zich nog beraden wie het administratieve beheer gaat voeren. In samenhang met de registratie van incidenten zal ook het doen van aangifte bij strafbare feiten worden gestimuleerd.

Maatregelen bij alledrie de categorieën

3.3.8 Opvang en nazorg

De organisatie en uitvoering van opvang en nazorg na overvallen zal nader uitgewerkt worden. Bekeken wordt op welk niveau de opvang en nazorg ingericht dient te worden en waar deze het beste georganiseerd kan worden. Onderzocht wordt of deze functie kan worden ondergebracht bij het brancheloket.

3.3.9 Richtlijnen bij alleen werken

Er zullen richtlijnen ontwikkeld worden voor het alleen werken in de winkel of op de markt. De richtlijn beoogt duidelijk te maken welke aanvullende maatregelen genomen moeten worden om veilig aan het werk te zijn als men alleen werkt. Deze richtlijn zal ook worden opgenomen in de te ontwikkelen toolkit (zie 6.2.1).

3.3.10 Handreiking klachtenmanagement

Er wordt een handreiking voor het omgaan met klachten ontwikkeld: ‘ wat mag u van ons verwachten als u een klacht heeft’. Daarmee worden de verwachtingen van de klant ingekaderd waardoor de kans op sociale onveiligheid afneemt. Ook zal bekeken worden in hoeverre in een ‘lesbrief’ dan wel in scholing aandacht besteed kan worden aan klachtenmanagement. Dit kan toekomstige ondernemers helpen om inzicht te krijgen in het helpen voorkomen van agressie in de praktijk.

3.3.11 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Ongewenste omgangsvormen (agressie, geweld, seksuele intimidatie en discriminatie) zullen expliciet opgenomen worden in de branche-RI&E. Ook zal de reeds bestaande checklist ‘gebouwde omgeving’ van het HBD worden omgezet naar een branchespecifieke checklist ter aanvulling op de RI&E.

3.3.12 Bevorderen van de deelname aan trainingen

Deelname aan de opstaptrainingen van het HBD worden gestimuleerd. Het HBD heeft diverse (gesubsidieerde) opstaptrainingen ontwikkeld voor de detailhandel, variërend van het omgaan met agressieve klanten tot en met het omgaan met een overval. Deze maatregel wordt meegenomen in het trainings- en opleidingsaanbod (zie 5.1.1).

3.3.13 Ruimtelijke ordening

Vanuit het onderhavige Arboplusconvenant zal aansluiting worden gezocht bij de initiatieven van het HBD op het gebied van ruimtelijke ordening en de inrichting van winkel- en marktgebieden, voor zover die betrekking hebben op sociale veiligheid.

4 VROEGE REINTEGRATIE

4.1 Probleemstelling vroege reïntegratie

Het verzuim bij de bloemen- en visdetailhandel is vergelijkbaar met het verzuim van de detailhandel als geheel (3,5% in 2003) en het verzuim in kleine bedrijven (3,3% in 2003). Het verzuim in de AGF-detailhandel is iets lager, dat van de ambulante handel veel lager.

Kengetallen voor ziekteverzuim, WAO en reïntegratie

	AGF	bloemen	vis	ambulant
<i>ziekteverzuim 2004 (werknemersenquête)</i>				
percentage	2,9	3,4	3,4	2,0
meldingsfrequentie 2004	0,78	0,84	0,87	0,71
<i>WAO 2003 (UWV cijfers)</i>				
instroompercentage	0,37	0,35	0,53	-
aantal zittende WAO'ers	319	365	140	-
<i>informatievoorziening werknemers verzuim en reïntegratie (werknemersenquête)</i>				
weet wat te doen bij ziekmelding	83	83	77	77
(bekendheid met) aansluiting bedrijf arbodienst	47	54	53	45
ziekteverzuim en begeleiding besproken in werkoverleg afgelopen 3 jaar	6	8	8	4
heeft in afgelopen 3 jaar van werkgever informatie gehad over ziekteverzuim en begeleiding ervan	6	5	7	6

Toch lijkt er wat te winnen met adequate ondersteuning van ondernemers bij verzuimbegeleiding (bijv. via een brancheloket) en bij verzuimpreventie. Ook kan er binnen bedrijven nog veel gedaan worden om over verzuim en verzuimbegeleiding te communiceren en informeren.

De WAO-instroom in de drie branches waarover gegevens bekend zijn, is erg laag. Gezien het lage verzuim en met name het lage langdurige verzuim is te verwachten dat ook de WAO-instroom in de ambulante handel laag is.

Het probleem zit vooral in de stijging van het zittende WAO-bestand en de lage WAO-uitstroom, mogelijk veroorzaakt door de relatief lage leeftijd van het WAO-bestand (waardoor de uitstroom als gevolg van pensioering laag is). Dit leidt tot hoge Pemba-kosten voor de werkgevers.

4.2 Kwantitatieve doelen vroege reïntegratie

De partijen van het onderhavige Arboplusconvenant spreken de volgende kwantitatieve taakstellingen af:

- a. Aan het einde van de looptijd van het Arboplusconvenant is het ziekteverzuimpercentage (exclusief zwangerschap) in de afzonderlijke branches gereduceerd met 20%, op basis van het verzuimpercentage, zoals vastgesteld in de nulmeting over 2004.
- b. Aan het einde van de looptijd van dit Arboplusconvenant is 80% van de ondernemers van de afzonderlijke branches bekend met de mogelijkheden voor ondersteuning bij verzuimbegeleiding die vanuit de maatregelen in dit Arboplusconvenant beschikbaar zijn, en worden deze maatregelen door 50% van de werkgevers ook daadwerkelijk ingezet.
- c. Aan het einde van de convenantperiode krijgt ten minste 25% van de werknemers minimaal eenmaal per jaar informatie van zijn werkgever of leidinggevende over de hoogte van het verzuim, (de contactpersonen en bereikbaarheid van) de arbodienst en het geldende verzuimreglement.

De mate van realisatie van de doelstellingen maken deel uit van het eindevaluatieonderzoek van dit Arboplusconvenant.

4.3 Maatregelen vroege reïntegratie

Om de beoogde taakstellingen op het gebied van vroege reïntegratie te realiseren, spreken partijen de volgende maatregelen af.

4.3.1 *WAO-registratie ambulante handel*

De partijen in de ambulante handel streven naar een registratiecode van werkgevers en werknemers in de ambulante handel bij het UWV, zodat het onder meer mogelijk is 13-weeksverzuiminformatie en WAO-cijfers over de Ambulante handel te genereren.

4.3.2 *Verzuimreglement*

De branches ontwikkelen een verzuim- en reïntegratiereglement of toetsen het bestaande verzuim- en reïntegratiereglement in de CAO aan de actuele wet- en regelgeving en de inzichten die uit de onderzoeken van het onderhavige Arboplusconvenant zijn gekomen. Het verzuimreglement van de projectgroep “Aan ’t werk” (HBD) kan hierbij als basis dienen.

Per branche zullen de sociale partners dit verzuim- en reïntegratiereglement opnemen in de te ontwikkelen toolkit (zie 4.3.5) en zo mogelijk opnemen in de CAO.

Voor werkgevers die niet onder een CAO vallen, zal dit reglement als voorbeeldreglement worden verspreid en aanbevolen.

Bezien wordt of het mogelijk is om ook verwante reglementen te maken over bijvoorbeeld het omgaan met individuele conflicten tussen werkgever en werknemer op bedrijfsniveau.

4.3.3 *Verzuim- en WAO-informatie*

Partijen streven naar betrouwbare verzuim- en WAO-informatie van de betrokken branches, die ten minste tweemaal per jaar kan worden gegenereerd. De cijfers:

- dienen relevante informatie opleveren over de omvang en de aard van het verzuim en de WAO;
- dienen stuurinformatie op te leveren over de effectiviteit van lopende activiteiten en voor de bijstelling van maatregelen;
- moeten zo mogelijk ook bruikbaar zijn om te kunnen volgen of de kwantitatieve taakstelling ten aanzien van verzuim wordt gehaald.

De verzuimcijfers zullen worden verzameld via het brancheloket (zie 4.3.7).

Met het UWV worden afspraken gemaakt over de verstrekking van kwartaalrapportages over het WAO-bestand per branche.

4.3.4 *Verzuim-registratie- en volgsysteem*

Er zal een verzuimregistratie- en volgsysteem voor werkgevers worden ontwikkeld. Dit dient als ondersteunend instrument bij verzuimbegeleiding en reïntegratie en bij het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals die van de Wet Verbetering Poortwachter (WVP).

- Dit systeem zal zowel op papier als digitaal beschikbaar zijn.
- Voor elke branche binnen dit Arboplusconvenant zal een branchespecifieke versie van het systeem worden gemaakt.
- Het instrument zal aansluiten op de gemaakte afspraken met arbodienstverleners, verzekeringsmaatschappijen of een brancheloket voor de verzuimaanpak en op het verzuimreglement in de CAO.
- Via het te ontwikkelen digitale systeem moet het ook mogelijk zijn verzuimmeldingen aan de arbodienstverleners, verzekeringsmaatschappij of het brancheloket door te geven.

4.3.5 *Scholing en training*

Er wordt een trainingsaanbod ontwikkeld en aangeboden aan ondernemers op het gebied van verzuim en reïntegratie. Daarbij kan gedacht worden aan:

- training verzuimgesprekken;
- opleiding personeelsmanagement.

Het aanbod kan separaat ontwikkeld worden of er kunnen afspraken gemaakt worden met scholingsinstituten om een branchegericht aanbod aan te bieden tegen afgesproken prijzen. Ondernemers worden gestimuleerd om actief aan dit trainingsaanbod te gaan deelnemen. Deze maatregel wordt meegenomen in het te ontwikkelen trainings- en opleidingsaanbod (zie 5.1.1).

4.3.6 *Arbodienstverlening*

- Op het moment dat er duidelijkheid is over de definitieve wetswijzigingen aangaande de arbodienstverlening en de invulling van de arbodeskundigheid binnen bedrijven vanaf 1 juli 2005, zal het projectbureau in samenspraak met de BBC een aantal modellen ontwikkelen voor de invulling van de benodigde interne en externe arbodeskundigheid.
- Op grond van deze modellen maken sociale partners per branche waar nodig afspraken in de CAO over de organisatie van de interne en externe arbodeskundigheid, waaronder de benodigde deskundigheid van preventiemedewerkers in het bedrijf.

- Er zullen programma's van eisen worden ontwikkeld voor de ketendienstverlening en de inhoud van mantelcontracten met arbodienstverleners en reïntegratiebedrijven. In combinatie met de CAO-afspraken over de invulling van de externe arbodeskundigheid, zullen nieuwe mantelcontracten worden afgesloten met arbodienstverleners.

Belangrijke aspecten van het programma van eisen hebben betrekking op:

- het dienstenpakket van de arbodienstverlening;
- de kwaliteit (en kwaliteitsborging) van de arbodienstverlening;
- een branchespecifieke invulling en deskundigheid van de arbodienstverlening;
- de prijs van de arbodienstverlening;
- de relatie met verzuimverzekeraars en reïntegratiebedrijven;
- de relatie met het brancheloket.

Op basis daarvan maken partijen per branche afspraken met de verzuimverzekeraar, de arbodienstverleners en eventueel reïntegratiebedrijven.

4.3.7 *Brancheloket*

Partijen bij onderhavige Arboplusconvenant hebben de intentie om te komen tot een gezamenlijk brancheloket, dat voor ondernemers en werknemers van de afzonderlijke branches een branchespecifieke uitstraling zal hebben. Daartoe onderzoeken partijen de mogelijkheid om te komen tot zo'n gezamenlijk brancheloket dat dient als:

- administratief één-loket voor verzuim- en reïntegratieaangelegenheden;
- regiepunt van arbodienstverleners en reïntegratiebedrijven;
- casemanagement voor verzuimende werknemers (incl. wachtlijstbemiddeling en conflictbemiddeling);
- helpdesk voor informatie en advies aan werkgevers en werknemers aangaande verzuimbegeleiding, reïntegratie, verzuimpreventie, arbeidsomstandigheden en personele aangelegenheden;
- de verzameling van verzuiminformatie.

Voor het brancheloket wordt een programma van eisen ontwikkeld.

De mogelijkheid wordt onderzocht om een gezamenlijk brancheloket te laten aansluiten bij de bestaande infrastructuur van het huidige loket van VBW.

Met de verzuimverzekeraar(s) wordt overlegd over de medefinanciering van het brancheloket en de uitvoering van taken in het kader van het brancheloket.

Met arbodienstverleners en reïntegratiebedrijven worden afspraken gemaakt over de regiefunctie van het brancheloket over de arbo- en reïntegratiedienstverlening en worden werkafspraken gemaakt.

- Het brancheloket rapporteert jaarlijks haar bevindingen aan partijen (en na afloop van de convenantperiode aan de sociale partners). Deze informatie moet geschikt zijn om het verzuim- en reïntegratiebeleid in de branches te monitoren, bij te stellen en verder te ontwikkelen.
- Met het brancheloket worden afspraken gemaakt over de verdeling van kosten indien de werkgever financieel aansprakelijk wordt gesteld voor fouten in het kader van de WVP en de WAO-aanvragen, als gevolg van handelingen en nalatigheid van het brancheloket.
- De BBC beslist nader over de inzet van daarvoor geschoolde vakbondskaderleden, die kunnen optreden als vertrouwenspersoon voor zieke werknemers en zieke werknemers kunnen begeleiden bij de naleving van verplichtingen in het kader van de WVP.

-
- 4.3.8 Per branche wordt met verzekeraars waarmee een mantelcontract over de verzuimverzekering is afgesloten, overleg gepleegd over vergoedingen bij reïntegratie-activiteiten, mede-financiering van convenantactiviteiten die bijdragen tot verlaging van verzuim en tot schadelastbeperking en over verlaging van de premie op brancheniveau bij terugdringing van het verzekerde verzuim.
 - 4.3.9 Partijen overleggen nader over de mogelijkheden om WAO'ers in te laten stromen in de ondernemingen van de betrokken branches, met gebruikmaking van de daarvoor bestemde subsidiemogelijkheden.
 - 4.3.10 Partijen zorgen er voor dat werknemers ten minste eenmaal per jaar (mondeling of schriftelijk) door hun werkgever worden geïnformeerd over de hoogte van het verzuim in het bedrijf, de arbodienst (plus contactpersonen) en het geldende verzuimreglement.

5 OPLEIDING EN DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Voor het realiseren van de taakstellingen op het gebied van fysieke belasting, sociale veiligheid en vroege reïntegratie in dit Arboplusconvenant, worden ook maatregelen genomen op het gebied van opleiding en deskundigheidsbevordering in de Ambulante handel en Detailhandel in AGF, bloemen en vis. De betreffende maatregelen zijn in dit hoofdstuk ondergebracht.

De maatregelen om over het Arboplusconvenant en over de afspraken en maatregelen te communiceren met de werkenden in de branche, staan vermeld in hoofdstuk 8 (Communicatie).

5.1 Maatregelen opleiding en deskundigheidsbevordering

5.1.1 Binnen een half jaar na ondertekening van het onderhavige Arboplusconvenant zal per branche door betrokken partijen bij dit Arboplusconvenant een plan worden opgesteld over de maatregelen op het gebied van opleidingen en deskundigheidsbevordering, enerzijds gericht op het initiële beroepsonderwijs en anderzijds de eigen brancheopleidingen. Deze plannen gaan over de mogelijkheden om binnen de opleidingen meer aandacht te schenken aan veilig en gezond werken.

Deze plannen hebben betrekking op de volgende aspecten:

- a. de eindtermen en de kwalificatiestructuur worden onderzocht op mogelijkheden om eisen op het gebied van arbeidsomstandigheden daarin op te nemen of te versterken.
- b. het opzetten van ontwikkeltrajecten voor de eigen brancheopleidingen, voor de borging van de kwaliteit op het gebied van veilig werken en van bedrijfshulpverlening, door middel van de 45013-certificering;
- c. de ontwikkeling en aanpassing van lesmateriaal (bijv. in de vorm van lesbrieven).
- d. specifieke eisen aan leerbedrijven op het gebied van arbeidsomstandigheden;
- e. bijscholing van docenten;
- f. voorlichtings- en instructiemateriaal voor werkenden;
- g. aspecten van goed werkgeverschap en goed werknemerschap (personeelsmanagement, leidinggeven en leiding nemen, omgaan met verzuim).
- h. het stimuleren van bestaande cursussen en trainingen op het gebied van arbeidsomstandigheden, verzuimbegeleiding en personeelsmanagement.
- i. Uitwerking van de opleidingsmaatregelen in 2.3.3, 3.3.12, 4.3.5, 6.2.2 en 6.5.1.

Deze plannen zullen worden vastgesteld in de BBC en zo nodig besproken in de Stichting Opleidingsfonds Detailhandel (SOD) van HBD. Waar mogelijk en nodig kunnen activiteiten die voortvloeien uit deze plannen gezamenlijk aangepakt worden.

5.1.2 Mede met het oog op een mogelijke subsidieaanvraag uit ESF-fondsen zal het projectleiderschap van de uitvoeringsactiviteiten op het gebied van opleiding en deskundigheidsbevordering in het kader van dit Arboplusconvenant gescheiden worden van het projectleiderschap van de overige convenantactiviteiten (zie 7.3).

5.1.3 Nader onderzocht zal worden of voor de uitvoeringskosten op het gebied van opleiding en deskundigheidsbevordering, inclusief de kosten van de aparte projectleider (zie 5.1.2) buiten de Subsidieregeling convenanten arbeidsomstandigheden van het ministerie van SZW, subsidie kan worden aangevraagd uit een van de ESF-fondsen.

6 OVERIGE MAATREGELEN

Een aantal risico's en maatregelen in het kader van dit Arboplusconvenant valt niet eenduidig onder een van de conventantonderwerpen fysieke belasting, sociale veiligheid of vroege reïntegratie. Daarom zijn zij in een apart hoofdstuk ondergebracht. Het gaat hier om de risico's:

- werkdruk en werkbeleving (m.n. bloemenbranche en ambulante handel vormen veel pieken en dalen in het werk een probleem)
- koude en tocht (alle branches)
- allergie (m.n. bloemen)
- snijgevaar (alle winkelbranches)
- verbrandingsrisico's (vis)
- gladde of hobbelige vloerooppervlakken

Tevens staan in dit hoofdstuk nadere afspraken inclusief taakstellingen vermeld op het gebied van de risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E), de ontwikkeling van een toolkit en de aanstelling van arboconsulenten.

6.1 Kwantitatieve doelen

- a. Aan het einde van de conventantperiode zal het aantal bedrijven dat een branchespecifieke RI&E gebruikt, ten minste 50% bedragen.
- b. Aan het einde van de conventantperiode is 70% van de werkgevers en werknemers bekend met de te ontwikkelen toolkit en maakt ten minste 50% actief gebruik van de instrumenten uit de toolkit ter verbetering van de werkbeleving.
- c. Aan het einde van de looptijd van het onderhavige Arboplusconvenant is de risicogroep die te maken heeft met pieken en dalen in het werk gereduceerd met 15%. De mate van realisatie van de doelstellingen maakt deel uit van het eindevaluatie-onderzoek van dit Arboplusconvenant.

6.2 Algemene maatregelen

6.2.1 *Ontwikkeling toolkit*

Vastgesteld is dat in de branches van onderhavig Arboplusconvenant behoefte is aan praktisch toepasbare informatie en hulpmiddelen op het gebied van verzuim en verzuimbegeleiding. Er zal daarom per branche een toolkit worden ontwikkeld voor werkgevers en werknemers, ter ondersteuning van de verzuimbegeleiding, reïntegratie, verzuimpreventie, arbeidsomstandigheden en personeelsmanagement.

- De toolkit bevat onder andere praktische en bondige informatie, checklisten, gesprekshandleidingen, voorbeeldbrieven en invulschema's.
- Onderwerpen die onder andere in de toolkit aan de orde komen zijn: de verantwoordelijkheden en procedures in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter, verzuimgesprekken, zwangerschap, conflicthantering, fysieke belasting, sociale veiligheid, werkbeleving, leidinggeven, werkoverleg, de RI&E, de procedures, werkwijze en contactpersonen van de arbodienstverleners of een brancheloket, bedrijfshulpverlening (BHV), informatievoorziening en overleg over verzuimaangelegenheden binnen het bedrijf, wettelijke verplichtingen rondom arbeidsomstandigheden, CAO-afspraken over arbo en verzuim, planning (i.v.m. het terugdringen van pieken en dalen in het werk) en “collegiaal mentorschap” binnen bedrijven, op het terrein van onder andere houding en beweging.

- Deze toolkit zal zowel op papier als digitaal beschikbaar zijn.
- De digitale versie zal worden gekoppeld aan het digitale verzuimregistratie en -volgsysteem.
- Voor elke branche zal een branchespecifieke versie van de toolkit worden gemaakt.
- De toolkit zal zodanig worden gemaakt dat regelmatig actuele informatie kan worden bijgevoegd en verwerkt.

6.2.2 *Arboconsulenten*

Voor de verbetering van arbeidsomstandigheden in het algemeen en de uitvoering van dit Arboplusconvenant in het bijzonder, zullen (gezamenlijk of per branche) consulenten aan te wijzen of aan te stellen die ondernemingen gevraagd en ongevraagd bezoeken. Deze consulenten hebben een signalerende (1^e lijns)functie en vervullen een “ambassadeursrol” in dit Arboplusconvenant. Zowel bestaande bedrijfsadviseurs van de brancheorganisaties als vakbondskaderleden kunnen hiervoor ingezet worden. Indien nodig wordt voor deze consulenten scholing georganiseerd, om goed toegerust op pad te kunnen gaan. Zij zullen onder meer ook het gebruik van de toolkit bevorderen.

6.3 **Maatregelen risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E)**

Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E)

- 6.3.1 Partijen laten binnen 1 jaar na ondertekening van het onderhavige Arboplusconvenant hun branche-RI&E-methodieken waar nodig actualiseren, mede op basis van de resultaten uit de nulmeting en het ‘stand-der-techniek’-onderzoek en het te ontwikkelen programma van eisen voor de inrichting van winkels, verkoopwagens en marktkramen (zie 2.3.4). Ook zullen de RI&E-methodieken getoetst worden op de aandacht voor sociale veiligheid (zie 3.3.11).
- 6.3.2 Op basis van de definitieve wetwijzigingen in de Arbowet rondom de organisatie van de interne arbodeskundigheid wordt een module ontwikkeld in de RI&E over de benodigde interne deskundigheid in bedrijven van de betrokken branches.
- 6.3.3 Partijen laten binnen 1 jaar hun branche-RI&E-methodieken omzetten in een interactief, digitaal instrument. Deze digitalisering beoogt:
- om de RI&E zo simpel mogelijk te kunnen uitvoeren;
 - om een optimaal hulpmiddel te geven aan ondernemer en werknemers om de RI&E-resultaten te genereren, een risico-evaluatie automatisch te laten uitrekenen en een advies te geven over te nemen maatregelen in het plan van aanpak bij de RI&E (inclusief informatie over hulpmiddelen, zie 2.3.2);
 - om inzicht te geven in de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak bij de RI&E;
 - om inzicht te geven in de beoordeling van het arbo- en reïntegratiebeleid van de onderneming, in relatie tot de totale bedrijfsvoering
- 6.3.4 Partijen maken per branche binnen 1 jaar een communicatieplan om de uitvoering van de wettelijke verplichting tot het maken van de RI&E en het bijbehorend plan van aanpak, alsmede het gebruik van de inmiddels geactualiseerde versie van de RI&E in bedrijven te bevorderen.

6.4 Maatregelen Werkdruk en Werkbeleving

Partijen spreken af maatregelen te nemen die bijdragen aan de verlaging van de werkdruk en werkstress en verbetering van de werkbeleving.

Bij het ontwikkelen van maatregelen zal met de volgende randvoorwaarden rekening worden gehouden:

- a. De maatregelen moeten bewustwording over werkdruk en over een ‘negatieve werkbeleving bevorderen’.
- b. Medewerkers moeten hun problemen met en op het werk in het algemeen en problemen met werkdruk in het bijzonder bespreekbaar kunnen maken met collega's en de leidinggevende.
- c. De maatregelen moeten bijdragen aan verbetering van werkdruk- en werkbelevingsproblemen van werknemers en werkgevers.
- d. De maatregelen moeten zoveel mogelijk aansluiten bij aspecten van een gezonde bedrijfsvoering (zoals logistiek, organisatie, klantbenadering, informatie, communicatie en samenwerking tussen bedrijven).
- e. De maatregelen houden rekening met aspecten van arbeidsomstandigheden die van invloed zijn op de werkdruk en de werkbeleving.
- f. De maatregelen worden zoveel mogelijk geïntegreerd in aspecten van goed werkgeverschap en sociaal beleid (zoals leidinggeven, werkoverleg, functioneringsgesprekken, conflicthantering).
- g. De maatregelen moeten zodanig worden uitgewerkt dat ze draagvlak hebben bij werknemers en werkgevers in de branche. Er zal in die zin voldoende aandacht zijn voor de implementatie van de maatregelen.
- h. Bij de maatregelen wordt gebruik gemaakt van bestaande instrumenten (zoals de Quick Scan Werkdruk FNV, HBD-werkdrukmeter en werkdruk instrumenten in de bouwmaterialengroothandel en de horeca).
- i. Bij de maatregelen ligt het accent meer op oplossingen, goede praktijkvoorbeelden en op het bespreekbaar maken van werkdruk en werkbeleving en niet op het problematiseren en analyseren van problemen.
- j. Bij de maatregelen worden ook aspecten van dagindeling (de combinatie tussen werk en zorg) meegenomen.

6.4.1 Instrumenten, gesprekshandleidingen en goede praktijkvoorbeelden uit andere branches die ingezet kunnen worden bij het onderwerp werkdruk en werkbeleving, worden – zonodig aangepast – opgenomen in de te ontwikkelen toolkit. (zie 6.2.1).

6.4.2 Partijen zetten zich actief in voor het voeren van werkoverleg en functioneringsgesprekken in de bedrijven, waarbij arbeidsomstandigheden in het algemeen en werkdruk en werkbeleving in het bijzonder besproken kunnen worden. Het streven is dat aan het einde van de looptijd van het onderhavige Arboplusconvenant in 50% van de ondernemingen periodiek werkoverleg wordt gevoerd.

6.4.3 De RI&E-methodieken worden beoordeeld en zo nodig aangevuld met aspecten van werkdruk en werkbeleving (zie 6.3.1).

- 6.4.4 In bestaande instrumenten voor verbetering van de bedrijfsvoering en het stimuleren van innovatie zal meer aandacht worden besteed aan aspecten van werkdruk en werkbeleving. Daartoe worden deze aspecten geïntegreerd in bijvoorbeeld het handboek Personeelsmanagement van de VBW en de 'checklist bedrijfsbeoordeling AGF-detailhandel'.
- 6.4.5 Er worden goede praktijkvoorbeelden verzameld rondom werkdruk en werkbeleving. Deze zullen meegenomen worden in communicatie-uitingen aan ondernemers en werknemers in de branche.
- 6.4.6 Mede op basis van een aantal bestaande werkdrukinstrumenten (zoals de HBD-werkdrukmeter en de Quick Scan Werkdruk FNV) wordt instrumentarium ontwikkeld voor werkgevers en werknemers, gericht op het bespreekbaar maken en aanpakken van knelpunten op het gebied van werkbeleving. Dit instrument zal worden opgenomen in de toolkit (zie 6.2.1).
- 6.4.7 In de te ontwikkelen toolkit (zie 6.2.1) wordt aandacht besteed aan onderwerpen die betrekking hebben op het overheidsproject dagindeling, zoals: omgaan met zwangerschap, omgaan met de wens om deeltijd, de behoefte aan kinderopvang en de behoefte aan zorgverlof en calamiteitenverlof.

6.5 Overige risico's

- 6.5.1 In de te ontwikkelen toolkit (zie 6.2.1), de RI&E (zie 6.3.1 t/m 6.3.4) en het te ontwikkelen voorlichtings- en lesmateriaal (zie 5.1.1) zal aandacht worden besteed aan de risico's en te nemen maatregelen op het gebied van koude en tocht (alle branches), allergie (m.n. bloemendetailhandel), snijgevaar (m.n. in de AGF- en bloemendetailhandel) en verbrandingsgevaar (m.n. visdetailhandel).
- 6.5.2 Op grond van aanvullend onderzoek naar de maatregelen en hulpmiddelen om snijrisico's tegen te gaan, zal de BBC, zo snel mogelijk na ondertekening van het onderhavige Arboplusconvenant, nadere beslissingen nemen over taakstellingen en af te spreken maatregelen, die alsnog zullen worden opgenomen in dit Plan van Aanpak.

7 INFRASTRUCTUUR UITVOERING ARBOPLUSCONVENANT

Het onderhavige Arboplusconvenant Ambulante handel en Detailhandel in AGF, bloemen en vis met het bijbehorende Plan van Aanpak omvat een uitgebreid pakket van maatregelen en doelstellingen. Het is van groot belang dat de geformuleerde ambities ook gehaald worden. In dit hoofdstuk komt de uitvoering van dit Arboplusconvenant aan de orde, waarin de rol van de BBC (7.1), de branchewerkgroepen (7.2) en het op te richten projectbureau (7.3) wordt beschreven. Tevens wordt invulling gegeven aan de doelstelling van een blijvende aandacht voor arbeidsomstandigheden en vroege reïntegratie in de betrokken branches, ook na afloop van de convenantperiode (7.4).

7.1 Branchebegeleidingscommissie

Tijdens de uitvoering van het onderhavige Arboplusconvenant blijft de huidige Branchebegeleidingscommissie (BBC) Arboplusconvenant Ambulante handel en Detailhandel in AGF, bloemen en vis in dezelfde samenstelling, maar aangevuld met een vertegenwoordiger van de CNV BedrijvenBond, gehandhaafd.

7.1.1 *Taken BBC*

- De BBC voert de regie over de uitvoering van dit Arboplusconvenant. Dat betekent dat de BBC nadere beslissingen neemt over de uitvoering van dit Arboplusconvenant en projecten in het kader daarvan vaststelt.
- De BBC is, via de door haar aangewezen rechtspersoon (te weten de VBW) de opdrachtgever van een op te richten projectbureau c.q. aan te stellen projectleider en van derde partijen die in het kader van de uitvoering van het onderhavige Arboplusconvenant worden ingeschakeld.
- De BBC bespreekt noodzakelijke wijzigingen van de afspraken in dit Arboplusconvenant vast, bijvoorbeeld omdat het verloop van de uitvoering afwijkt van de planning of vanwege tussentijdse ontwikkelingen in de branche of in de wetgeving.
- De BBC coördineert de werkgroepen per branche (zie 7.2) en eventuele inhoudelijke werkgroepen.
- De BBC is verantwoordelijk voor afstemming met de diverse achterbannen over voortgang en gemaakte afspraken.

7.1.2 *Samenstelling BBC*

In de BBC hebben zitting: 1 vertegenwoordiger van de CVAH, 1 vertegenwoordiger van ADN, 1 vertegenwoordiger van VBW, 1 vertegenwoordiger van VNV, 1 vertegenwoordiger van FNV Bondgenoten, 1 vertegenwoordiger van CNV Dienstenbond, 1 vertegenwoordiger van CNV BedrijvenBond en 1 vertegenwoordiger van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De BBC wordt ondersteund door de projectleider van de uitvoeringsfase van dit Arboplusconvenant.

Bij gelegenheid worden deskundigen (bijvoorbeeld arbodienstverleners) uitgenodigd om de BBC-vergadering bij te wonen.

Waar nodig stelt de BBC onder haar verantwoordelijkheid werkgroepen in. Tevens zal gebruik worden gemaakt van klankbord- of begeleidingsgroepen van werkgevers en werknemers uit de branche.

7.1.3 *Samenkomst BBC*

De BBC komt ten minste viermaal per jaar bijeen en zo nodig vaker.

7.2 **Branchewerkgroepen**

Per branche wordt – onder de verantwoordelijkheid van de BBC – een branchewerkgroep opgericht die zich bezig houdt met de uitvoering van het onderhavige Arboplusconvenant op brancheniveau. In deze werkgroepen zijn ten minste de bij de branche betrokken ondernemers- en de werknemersorganisaties vertegenwoordigd. Ook de projectleider zal deelnemen aan de vergaderingen van deze werkgroepen. Zonodig kunnen de taken van de branchewerkgroep worden ondergebracht bij andere, bestaande overlegorganen tussen sociale partners.

7.2.1 *Taken branchewerkgroep*

- De branchewerkgroep heeft een voorbereidende en een uitvoerende rol in relatie tot de BBC, met betrekking tot de uitvoering van dit Arboplusconvenant voor de eigen branche.
- De branchewerkgroep zorgt voor afstemming met de diverse achterbannen over voortgang en gemaakte afspraken.

7.3 **Projectbureau uitvoering Arboplusconvenant**

Voor de uitvoering van de diverse maatregelen en activiteiten in het kader van het Plan van Aanpak, laat de BBC zich ondersteunen door een op te richten projectbureau c.q. aan te stellen projectleider. Dit projectbureau werkt onder verantwoordelijkheid van de BBC. De voorlopige omvang van het projectbureau zal één tot maximaal twee fte's bedragen en omvat ten minste een projectleider en secretariële ondersteuning. Voor de coördinatie van opleidingsactiviteiten en deskundigheidsbevordering zal een aparte projectleider worden aangesteld (zie 5.1.3).

Taken projectbureau

- procesondersteuning van de BBC;
- bewaking van de uitvoering van het Plan van Aanpak namens de BBC, met uitzondering van de activiteiten op het gebied van opleiding en deskundigheidsbevordering;
- het opstellen en uitvoeren van een projectplan waarin de concrete aanpak van het onderhavige Arboplusconvenant en dit Plan van aanpak nader uitgewerkt worden;
- het ondersteunen en coördineren van de branchewerkgroepen, het signaleren als activiteiten van branchewerkgroepen gecombineerd kunnen worden en het voorkomen van overlap tussen de activiteiten van branchewerkgroepen;
- het onderhouden van contacten met diverse actoren in verband met de uitvoering van dit Arboplusconvenant;
- de uitvoering van een aantal maatregelen in het kader van dit Arboplusconvenant;
- de coördinatie van de uitvoering van maatregelen in het kader van dit Arboplusconvenant, door derden.

- 7.3.1 De BBC beslist binnen 2 maanden na het afsluiten van het onderhavige Arboplusconvenant over het instellen van een projectbureau voor de uitvoering van dit Arboplusconvenant en over het onderbrengen van dit projectbureau bij een van de organisaties of partitaire organen van de betrokken branches.

7.4 Afspraken over borging van arbo- en verzuimbeleid na de convenantperiode

De partijen bij dit Arboplusconvenant achten het van belang de resultaten van dit Arboplusconvenant te borgen en om ook na het einde ervan de arbo- en verzuimactiviteiten in paritair verband te coördineren, de resultaten van het onderhavige Arboplusconvenant te waarborgen en lopende activiteiten te continueren. Partijen spreken daarbij het volgende af:

- 7.4.1 Voor het einde van de convenantperiode beslissen de sociale partners die in de BBC vertegenwoordigd zijn, over de behoefte en noodzaak tot verdere samenwerking op het gebied van arbeidsomstandigheden, verzuim en reïntegratie en de wijze waarop dit georganiseerd wordt.
- 7.4.2 Voor het einde van de convenantperiode stellen de afzonderlijke branches een branche-arbocommissie in met vertegenwoordigers van sociale partners of brengen de activiteiten rondom arbo en verzuim onder bij een ander, geëigend paritair orgaan in de branche.

8 COMMUNICATIE

Dit hoofdstuk behelst alle activiteiten om te communiceren met de bedrijven en werkenden in de branches over het Arboplusconvenant, over de afspraken, en maatregelen en om de implementatie van de afspraken op bedrijfsniveau te stimuleren.

8.1 Probleemstelling communicatie

Een effectieve communicatiestrategie is essentieel voor een succesvolle implementatie van de afgesproken maatregelen in het onderhavige Arboplusconvenant.

In de communicatie moet gedifferentieerd worden naar de te onderscheiden doelgroepen in de betrokken branches:

- werkgevers;
- werknemers;
- zelfstandige ondernemers zonder personeel;
- leveranciers (nader te onderscheiden in de groothandel & veiling, de leveranciers van machines & hulpmiddelen en inrichters);
- gemeenten (en marktcommissies, m.n. voor de ambulante handel);
- leerlingen en docenten van (vak)opleidingen;
- administrateurs en administratiekantoren.

Bij de communicatiestrategie moet rekening worden gehouden met de volgende aspecten:

- “Arbo” heeft als verplichting vaak een negatief imago bij ondernemers en werknemers.
- Er bestaat onvoldoende bewustwording over risicogroepen en risicofactoren en de (gezondheids- en financiële) consequenties daarvan bij ondernemers en werknemers.
- Er bestaat onvoldoende kennis over wettelijke plichten en rechten en over praktische mogelijkheden en hulpmiddelen rondom arbo en verzuim bij de verschillende doelgroepen.
- De leesvaardigheid en leesbereidheid is niet groot bij veel ondernemers en werknemers.

8.2 Uitgangspunten communicatiestrategie

Voor de communicatieaanpak bij dit Arboplusconvenant worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- In de communicatie staat niet het onderhavige Arboplusconvenant als zodanig, maar (het pakket van) maatregelen in dit Arboplusconvenant centraal.
- Richting werkgevers en werknemers wordt zoveel mogelijk gecommuniceerd in termen van goed werkgeverschap en goed werknemerschap.
- Waar mogelijk wordt geprobeerd aan te sluiten bij het primaire bedrijfsproces van de betrokken branches.
- Het accent dient zoveel mogelijk te liggen op luchtige, positieve, persoonsgerichte informatie die een beroep doet op het ‘gezond verstand’, in plaats van verplichtingen.
- Informatie en communicatie moet voldoen aan de volgende criteria: gemakkelijk te vinden, actueel, betrouwbaar, bruikbaar, begrijpelijk en gericht op “arbo-leken”.

- Schriftelijke informatie dient waar mogelijk aantrekkelijk en beter leesbaar gemaakt te worden door eenvoudige teksten aangevuld met beeldmateriaal (bijv. pictogrammen, eenvoudige schema's en plaatjes van goede voorbeelden).
- Er dient veel aandacht te zijn voor concrete resultaten en goede praktijkvoorbeelden.
- Er is in de communicatie aandacht voor de aspecten kennis (informatie), houding (bewustwording), gedrag (kunnen toepassen) en ondersteuning (faciliteren).
- Een persoonsgerichte benadering, waarbij naar de mensen toegegaan wordt, verdient waar mogelijk de voorkeur boven vrijblijvende, aanbodgerichte activiteiten.

8.3 Doelstellingen communicatie

Gegroepeerd per doelgroep:

Alle doelgroepen:

- zijn op de hoogte van de voor hen relevante maatregelen;
- zijn zich bewust van de invloed van het werk op de gezondheid van werkenden in de betrokken branches en voelen zich daarvoor – vanuit hun eigen positie – verantwoordelijk.
- weten de voor hen relevante informatie te vinden en passen deze ook toe.

Ondernemers:

- beschouwen aandacht voor gezond werken en verzuim als een onderdeel van gezonde bedrijfsvoering, goed werkgeverschap en vakmanschap;
- weten hoe ze gezond moeten werken en gezond werken kunnen bewerkstelligen en bevorderen en voeren daartoe bedoelde maatregelen uit;
- beseffen de kansen en mogelijkheden van goede arbeidsomstandigheden voor hun eigen bedrijf;
- communiceren over personeelsaangelegenheden en arbogerelateerde onderwerpen met hun medewerkers.

Werknemers en leerlingen:

- beschouwen aandacht voor gezond werken en verzuim als een onderdeel van hun vakmanschap en goed werknemerschap;
- weten hoe ze gezond kunnen werken en handelen daar ook naar.

Leveranciers en gemeenten:

- zijn geïnformeerd over de wijze waarop zij een bijdrage kunnen leveren aan gezond werken in de branches die bij dit Arboplusconvenant betrokken zijn en handelen daar ook naar.

Vakopleidingen en hun docenten:

- beschouwen aandacht voor gezond werken en verzuim als een onderdeel van het vakmanschap van de beroepen waarvoor zij opleiden;
- weten hoe ze gezond werken in en door middel van de vakopleiding kunnen bevorderen en passen dit ook toe in hun opleidingspraktijk.

Administrateurs en administratiekantoren:

- beschouwen aandacht voor gezond werken en verzuim als een onderdeel van gezonde bedrijfsvoering en goed werkgeverschap voor de bedrijven waarvoor zij werken;
- weten op welke wijze zij hun klant-ondernemers adequaat kunnen ondersteunen bij arbo- en verzuimbeleid, en maken onder andere gebruik van de informatie en voorzieningen die vanuit het Arboplusconvenant worden geboden.

8.4 Maatregelen communicatie

8.4.1 Per branche zal binnen drie maanden na ondertekening van het onderhavige Arboplusconvenant een communicatieplan ontwikkeld worden met aandacht voor de volgende aspecten:

- een – waar nodig – gedifferentieerde aanpak per doelgroep;
- het ontwikkelen van een website (zoveel mogelijk ondergebracht bij of gelinkt vanaf bestaande, relevante websites);
- een periodieke nieuwsbrief voor ondernemers en werknemers;
- voorlichtingsmateriaal over aspecten arbeidsomstandigheden en verzuim in het algemeen en over maatregelen in het kader van dit Arboplusconvenant in het bijzonder;
- de wijze waarop administrateurs en administratiekantoren worden benaderd, binnen de communicatiedoelstellingen richting ondernemers;
- het houden van workshops;
- de inzet van consultants (zie 6.2.2);
- communicatiemiddelen die rekening houden met (het gebrek aan) de leesvaardigheid van doelgroepen.

Al deze communicatieplannen zullen in de BBC besproken worden.

8.4.2 Op basis van de communicatieplannen per branche zal binnen een half jaar na ondertekening van het onderhavige Arboplusconvenant een overkoepelend communicatieplan worden gemaakt om – voor zover nodig en mogelijk – communicatieactiviteiten af te stemmen en gezamenlijk te doen.

8.4.3 Een aantal maatregelen die direct met communicatie te maken hebben, zijn reeds elders genoemd in dit Plan van Aanpak, te weten:

- paragraaf 2.3.1: voorlichtingsmateriaal fysieke belasting;
- paragraaf 3.3.1: foldermateriaal winkelcriminaliteit
- paragraaf 6.3.4: campagne RI&E
- paragraaf 9.3.2: voorlichting aan werknemers in bedrijven

9 WERKNEMERSVERTEGENWOORDIGING

9.1 Inleiding

De uitvoering van het onderhavige Arboplusconvenant op ondernemingsniveau is niet alleen een zaak van werkgevers maar ook van werknemers. In de hoofdstukken Opleiding en deskundigheidsbevordering (5) en Communicatie (8) wordt daarom aandacht geschonken aan de informatievoorziening aan werknemers.

Werknemers dienen een rol te krijgen in de uitvoering op ondernemingsniveau en mee te denken en mee te beslissen over de implementatie van maatregelen. Voor zover ondernemingsraden (OR'en) of personeelsvertegenwoordigingen (PVT'en) in de zin van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) aanwezig zijn spelen deze medezeggenschapsorganen een rol in de uitvoering van dit Arboplusconvenant, op grond van hun wettelijke mogelijkheden. Daarnaast kunnen vakbondsleden en – kaderleden – ook buiten de OR of PVT – een rol spelen om werknemers te vertegenwoordigen en de vertegenwoordigers van vakbondspartijen bij dit Arboplusconvenant te ondersteunen.

Voor zover bekend is een zeer beperkt aantal OR'en en PVT'en actief in de Ambulante handel en Detailhandel in AGF, bloemen en vis.

9.2 Doelen van de betrokkenheid van de werknemersvertegenwoordiging

Algemene doelen van de betrokkenheid van werknemersvertegenwoordigingen (in OR, PVT of de personeelsvergadering) bij het onderhavige Arboplusconvenant:

- invloed van werknemers op de uitvoering van dit Arboplusconvenant op bedrijfsniveau en brancheniveau;
- vergroten draagvlak voor dit Arboplusconvenant en het bevorderen van actieve naleving door werkgever en werknemers;
- verbetering van de implementatie van dit Arboplusconvenant op bedrijfsniveau.

Als taakstelling spreken de partijen bij het onderhavige Arboplusconvenant het volgende af:

Aan het einde van de convenantperiode heeft ten minste 25% van de werknemers ten minste eenmaal per jaar overleg met zijn werkgever of leidinggevende over zaken rondom arbeidsomstandigheden en verzuim.

9.3 Maatregelen werknemersvertegenwoordiging

9.3.1 Brancheplatform werknemersvertegenwoordiging

De vakbondspartijen in de BBC richten binnen drie maanden na ondertekening van het onderhavige Arboplusconvenant een gezamenlijk werknemersplatform op, bestaande uit vakbonds(kader)leden uit de betrokken branches. Ook niet vakbondsleden zijn in dit platform welkom.

Dit platform heeft drie functies:

- het signaleren van knelpunten in de implementatie en uitvoering van convenantafspraken in de bedrijfspraktijk;
- het ondersteunen van de BBC bij de implementatie van de convenantdoelstellingen en -maatregelen;

- waar nodig participeren bij implementatie- en uitvoeringsactiviteiten in het kader van dit Arboplusconvenant.

Binnen een jaar wordt een scholingsdag georganiseerd voor dit platform, ter ondersteuning van haar taakuitoefening.

9.3.2 Voorlichting in het bedrijf

Werkgevers worden in de communicatie (zie hoofdstuk 8) gestimuleerd om aandacht te besteden aan de voorlichting en scholing van werknemers op het gebied van gezond werken en verzuim. Medewerkers worden gestimuleerd daar hun medewerking aan te verlenen.

9.3.3 Overleg met werknemers op bedrijfsniveau

- Partijen verplichten zich in te spannen opdat de werkgevers hun medewerkers actief betrekken bij de aandacht voor arbeidsomstandigheden en verzuim in het algemeen en bij de implementatie van maatregelen uit dit Arboplusconvenant in het bijzonder, door de inzet van gerichte communicatieactiviteiten.
- Partijen stimuleren een actieve rol van werknemers in de bedrijven bij het houden van de risico-inventarisatie en –evaluatie, en het opstellen en uitvoeren van het daarbij behorende plan van aanpak.

10 VOORTGANGSBEWAKING, MONITORING EN EVALUATIE

10.1 Voortgangsbewaking

Het doel van de voortgangsbewaking is na te gaan of het Plan van Aanpak volgens afspraak wordt uitgevoerd. Op basis van de voortgangsbewaking kan de BBC beoordelen of (aanvullende) inspanningen gepleegd moeten worden om het plan van aanpak te realiseren.

De voortgang wordt elk half jaar beoordeeld door de BBC:

- waarbij ten minste gekeken wordt naar het jaarlijkse werkplan van het projectbureau en de uitvoering van het Plan van Aanpak;
- waarbij signalen uit de branches en bedrijven worden meegenomen;
- waarin beschikbare verzuim- en WAO-cijfers worden meegenomen;
- waarbij de financiële voortgang (o.a. subsidieplanning, daadwerkelijk gemaakte kosten t.o.v. de begroting) inzichtelijk wordt gemaakt.

10.2 Monitoring en evaluatie

Het doel van monitoring en evaluatie is om na te gaan of het onderhavige Arboplusconvenant effectief is en of de convenantdoelstellingen zijn gerealiseerd.

10.2.1 Halverwege de convenantperiode wordt door middel van een beperkt onderzoek nagegaan in hoeverre bedrijven en werkenden in de branches daadwerkelijk aan de slag zijn gegaan met de afgesproken maatregelen in dit Arboplusconvenant en hoe zij de convenantafspraken in de praktijk ervaren.

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek wordt door de BBC beoordeeld of aanvullende afspraken en bijstelling van het Plan van Aanpak nodig is, met het oog op het realiseren van de doelstellingen van dit Arboplusconvenant.

10.2.2 De monitoring en evaluatie wordt uitgevoerd gedurende de expiratiefase, van april 2007 tot juli 2007. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de Handreiking Evaluatieonderzoek van het ministerie van SZW.

Daarbij wordt ten minste nagegaan:

- de ervaringen en uitvoering van maatregelen bij bedrijven en werkenden;
- de realisatie van (kwantitatieve) doelstellingen;
- de evaluatie van de uitvoering van het Plan van Aanpak;
- op welke wijze de aanpak van arbeidsomstandigheden en vroege reïntegratie na de convenantperiode kan worden geborgd.

11 ARBEIDSINSPECTIE

De taak van de Arbeidsinspectie is de bestuursrechtelijke handhaving van de wet- en regelgeving inzake arbeidsomstandigheden. De Arbeidsinspectie richt zich in zijn taakuitoefening vooral op de aanpak van misstanden, doet daartoe projectmatige inspecties en onderzoekt klachten en ongevallen. Met de Arbeidsomstandighedenwet 1998 geldt een nieuw handhavingsbeleid dat uitgaat van een 'lik-op-stuk-benadering'. Dit houdt in dat wanneer tijdens een inspectie een overtreding wordt geconstateerd, het betreffende bedrijf of instelling een waarschuwing krijgt, met daaraan gekoppeld een termijn waarbinnen de overtreding moet worden opgeheven. Wordt hier niet aan voldaan dan volgt een bestuurlijke boete. In geval van ernstige of direct beboetbare overtredingen, wordt direct een bestuurlijke boete opgelegd en kan, afhankelijk van de ernst van de overtreding, de activiteit worden stilgelegd. Projectmatige inspecties worden planmatig uitgevoerd, omvang en frequentie zijn o.a. afhankelijk van de risico's in de betreffende bedrijfstak, en het belang van het arbo-onderwerp.

In het kader van het onderhavige Arboplusconvenant worden de volgende afspraken gemaakt over de activiteiten van de Arbeidsinspectie:

- 11.1 De Arbeidsinspectie zal ondersteuning geven aan de uitvoering van dit Arboplusconvenant door in haar contacten met de bedrijfstak (werkgevers en werknemers) informatie te verstrekken over en bedrijven te wijzen op de afspraken in dit Arboplusconvenant.
- 11.2 De afspraken in dit convenant laten onverlet dat de Arbeidsinspectie ook tijdens looptijd van het onderhavige Arboplusconvenant op grond van haar wettelijke taak zal handhaven op de al bestaande wetgeving en normen, en zal reageren op meldingen van klachten en ongevallen. Indien aan de orde zal de Arbeidsinspectie hiervan verslag doen in de BBC.
- 11.3 De Arbeidsinspectie zal, na afloop van het onderhavige Arboplusconvenant, haar controle - en handhavingstaken mede baseren op maatregelen uit dit Arboplusconvenant die met succes zijn toegepast in de bedrijfstak, nader vast te stellen in de eindevaluatie (zie hoofdstuk 10) Waar dit door partijen nodig wordt geacht, kan dit na afloop van het convenant leiden tot een branchespecifieke beleidsmaatregel, die door de Arbeidsinspectie bij haar reguliere inspecties zal worden gehandhaafd.

12 OVERZICHT VAN MAATREGELLEN

Onderstaand vindt u een overzicht van alle inhoudelijke maatregelen uit de vorige hoofdstukken, waarin tevens is opgenomen hoe de maatregelen onderling met elkaar samenhangen en op welke wijze de maatregelen aangepakt kunnen worden.

Overzicht van maatregelen

maatregelen		opmerkingen en relatie naar andere maatregelen
fysieke belasting		
2.3.1	voorlichtingsmateriaal	nieuw, opnemen in toolkit (6.2.1) en meenemen in scholingsmateriaal (zie 5.1.1)
2.3.2	informatiemateriaal hulpmiddelen en inrichting	nieuw, opnemen in toolkit (6.2.1) en eventueel integreren in de digitale RI&E (6.2.3)
2.3.3	trainingsaanbod	opnemen in scholingsplannen per branche (5.1.1)
2.3.4	PvE inrichting winkels en kraam overleg leveranciers	nieuw; opnemen in toolkit (6.2.1)
2.3.5	aanpassing handboek "Markt op maat" (HBD) overleg VNG	in overleg met HBD
2.3.6	integreren in activiteiten ruimtelijke ordening HBD	aansluiten bij bestaande activiteiten HBD (zie ook 3.3.13)
sociale veiligheid		
3.3.1	foldermateriaal winkelcriminaliteit	op basis van bestaand materiaal HBD
3.3.2	stimuleren KVO	bestaande activiteit
3.3.3	registratie overvallen ambulante handel	lobby bij bestaande registratie
3.3.4	gedragscode	nieuw, integreren in huishoudelijk reglement
3.3.5	vertrouwenspersonen	in kader van brancheloket (4.3.7)
3.3.6	mediation	in kader van brancheloket(4.3.7)
3.3.7	incidentenregistratie	procedure uitwerken registratie onderbrengen bij brancheloket (4.3.7)
3.3.8	opvang en nazorg bij overvallen	opzetten onderbrengen bij brancheloket (4.3.7)
3.3.9	richtlijnen alleen werken	nieuw te ontwikkelen opnemen in toolkit (6.2.1)
3.3.10	klachtenmanagement	handreiking ontwikkelen opnemen in toolkit (6.2.1) en lesbrief (5.1.1)
3.3.11	agressie in RI&E	aansluiten bij activiteiten RI&E (6.3.1)
3.3.12	bevorderen trainingen	bestaande HBD-activiteit meenemen in scholingsplannen (5.1.1)
3.3.13	integreren in activiteiten ruimtelijke ordening HBD	aansluiten bij bestaande activiteiten HBD (zie ook 2.3.6)

maatregelen		opmerkingen en relatie naar andere maatregelen
vroege reïntegratie		
4.3.1	WAO-registratie ambulante handel	lobby
4.3.2	verzuimreglement	ontwikkelen c.q. toetsen opnemen in CAO en/of toolkit (6.2.1)
4.3.3	verzuim- en WAO-informatie	via brancheloket (4.3.7) en via UWV
4.3.4	Verzuim-registratie- en –volgsysteem	ontwikkelen, aansluitend op bestaande instrumenten bij bijv. kappers
4.3.5	scholing en training	meenemen in scholingsplannen (5.1.1)
4.3.6	arbodienstverlening	forse inspanning van partijen zelf, ondersteund door projectbureau; modellen en PvE uitwerken; per branche ketens ontwikkelen met verzekeraar en reïntegratiebedrijven
4.3.7	brancheloket	forse inspanning door partijen zelf en investering in opzet en ontwikkeling; koppeling met maatregelen over vertrouwenspersonen, mediation, incidentenregistratie, opvang/nazorg overvallen, verzuimregistratie
4.3.8	financiële afspraken met verzekeraars	inspanning door partijen zelf
4.3.9	nader overleg over reïntegratie van WAO'ers	eerst intern overleg mogelijk rol brancheloket (4.3.7)
4.3.10	jaarlijkse verzuiminformatie aan werknemers	inspanningsverplichting, gekoppeld aan kwantitatieve taakstelling.
opleiding en deskundigheidsbevordering		
5.1.1	plan van aanpak opleidingen	inspanning van partijen zelf en eigen zicht op omvang en kosten; evt. met ESF-subsidie; erin meenemen de maatregelen fysieke belasting (2.3.3), sociale veiligheid (3.3.12) en vroege reïntegratie (4.3.6)
5.1.2	nadere beslissing over gebruik ESF-subsidie	inspanning van partijen zelf
5.1.3	apart projectleiderschap opleidingen i.v.m. ESF	nadere beslissing BBC begin 2005; in samenhang met 7.3.1
overige maatregelen		
algemeen		
6.2.1	toolkit	forse ontwikkelingsinspanning; gebruik maken van wat ontwikkeld is door HBD en in het kader van andere arbo(plus)convenanten
6.2.2	inzet consulenten	nader te onderzoeken

risico-inventarisatie en -evaluatie		
6.3.1	actualisatie RI&E	activiteit deels gezamenlijk, deels per branche ; meenemen: 3.3.11, 6.2.7 en 6.4.3
6.3.2	RI&E- module interne deskundigheid ontwikkelen i.v.m. wetswijziging	gezamenlijke activiteit (samenvoegen met 6.2.1)
6.3.3	digitaliseren branche-RI&E	uit te besteden aan softwarebureau
6.3.4	RI&E-campagne	aansluiten bij communicatieplan; uitvoeren per branche
werkdruk		
6.4.1	werkdrukaspecten in toolkit	zie 6.2.1
6.4.2	gesprekshandleidingen werkoverleg en functioneringsgesprekken	laten ontwikkelen op basis van bestaand materiaal (bijv. wonenbranche)
6.4.3	werkdrukaspecten in RI&E	meenemen bij maatregel 6.3.1
6.4.4	werkdruk opnemen in bestaande bedrijfsvoeringhandboeken e.d.	actie per branche
6.4.4	verzamelen goede praktijkvoorbeelden werkdruk	apart onderzoek; meenemen in andere communicatieuitingen
maatregelen		opmerkingen en relatie naar andere maatregelen
6.4.6	ontwikkelen werkbelevingsinstrument	aansluiten bij bestaande initiatieven (bijv. wonen- en mobiliteitsbranche).
6.4.7	dagindelingaspecten in toolkit	meenemen bij toolkit (6.2.1)
overige risico's		
6.5.1	aandacht voor overige risico's	meenemen in toolkit (6.2.1), RI&E (6.3.1) en het ontwikkelen van lesmateriaal (5.1.1)
6.5.2	nadere beslissingen over maatregelen n.a.v. snijgevaar	onderzoek afwachten
communicatie		
8.4.1	communicatieplan ontwikkelen per branche	nader in te vullen
8.4.2	overkoepelend communicatieplan	nader in te vullen, op basis van branche-communicatieplannen
werknemersvertegenwoordiging		
9.3.1	brancheplatform werknemers	in te vullen door vakbondspartijen
9.3.2	voorlichting aan werknemers	onderdeel communicatieplannen
9.3.3	overleg tussen werkgevers en werknemers in bedrijven	inspanningsverplichting van partijen.

13 BEGROTING

13.1 Kosten en bijdragen

Dit is een begroting voor de uitvoering van het onderhavige Arboplusconvenant. De werkgevers- en werknemerspartijen zijn voornemens alle maatregelen in dit Arboplusconvenant uit te voeren. Dat is echter mede afhankelijk van de beschikbaar te krijgen financiële middelen. Mocht het niet lukken om de beschikbare financiële middelen van maximaal €900.000,-- te vinden, dan zullen in de BBC nadere prioriteiten worden gesteld binnen de vastgestelde maatregelen.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid draagt maximaal €900.000,-- bij aan gedurende de looptijd van het Arboplusconvenant, tot 1 juli 2007, tot een maximum van 50% van de totale convenantkosten, exclusief de kosten waarvoor ESF-subsidie is verkregen.

<i>(bedragen in € 1.000)</i>	2005	2006	2007	<i>totaal</i>
fysieke belasting	37	37	16	90
sociale veiligheid	8	8	4	20
vroege reïntegratie	85	85	50	220
opleiding en deskundigheidsbevordering	125	125	75	325
overige maatregelen	150	150	50	350
communicatie	100	100	45	245
Werknemers-vertegenwoordiging	8	8	4	20
monitoring en evaluatie		40	140	180
projectuitvoering	125	150	75	350
totale begroting Plan van Aanpak	638	703	459	1.800
bijdrage sociale partners	319	351,5	229,5	900
bijdrage ministerie SZW	319	351,5	229,5	900

In overleg met het ministerie van SZW zal een subsidieplanning worden opgesteld, waarin de bovenstaande indicatieve begroting nader uitgewerkt zal worden.

13.2 Medefinanciering door het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD)

Voor deelprojecten waaraan het Hoofdbedrijfschap Detailhandel meefinanciert, zal het HBD medeopdrachtgever zijn van het betreffende deelproject. Concreet bekend dit het volgende:

- Het HBD is voor deze deelprojecten - naast de VBW als rechtspersoon voor dit Arboplusconvenant - medecontractpartner van contracten met derden.
- Over de aanbesteding van de betreffende deelprojecten zal niet alleen de BBC maar ook het daartoe geëigende orgaan binnen het HBD beslissen.
- De beschikbaar gestelde financiële middelen van het HBD zullen direct betaald worden aan degene die het deelproject uitvoert, terwijl andere gelden via het VBW zullen worden betaald.
- Het eindresultaat van de betreffende deelprojecten en de verantwoording van de bijbehorende financiële middelen zullen niet alleen door de BBC maar ook door het daartoe geëigende orgaan van het HBD worden beoordeeld.
- Bij de voorbereiding, uitvoering en verantwoording zal gezorgd worden voor een zodanige afstemming, dat strijdigheid tussen de besluiten van de BBC en van het daartoe geëigende orgaan van het HBD wordt voorkomen.

13.3 Medefinanciering vanuit ESF-fondsen

Voor de medefinanciering van de uitvoering van opleidings- en deskundigheidsbevorderingactiviteiten, alsmede de coördinatie van deze activiteiten door een aparte projectleider, zal - indien mogelijk - subsidie worden aangevraagd bij een van de ESF-fondsen. Voor projecten waarbij financiering wordt verkregen uit ESF-gelden, zal geen convenantsubsidie van het ministerie van SZW worden verstrekt. Het betreffende bedrag – voorzover subsidiabel vanuit de Subsidieregeling convenanten arbeidsomstandigheden – wordt op mindering gebracht op de toegezegde €900.000,-- van het ministerie van SZW.

Bijlage: Afkortingenlijst

ADN	AGF Detailhandel Nederland, ondernemersorganisatie in de AGF-detailhandel
AGF	de branche Aardappelen, Groenten en Fruit
AI	de Arbeidsinspectie, inspectiedienst van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
arbo	arbeidsomstandigheden
Arbowet	de Arbeidsomstandighedenwet 1998
AStri	onderzoeksbureau (Leiden)
BBC	de Branchebegeleidingscommissie Arboplusconvenant Ambulante handel en Detailhandel in AGF, bloemen en vis
CAO	collectieve arbeidsovereenkomst
CKO	AGF Centrum voor Kennis en Ontwikkeling, opleidingsinstituut voor de detailhandel AGF en de Ambulante handel
CNV	de vakcentrale Christelijk Nationaal Vakverbond, waarbij de CNV Dienstenbond en de CNV BedrijvenBond zijn aangesloten
CVAH	de Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel, de ondernemersorganisatie voor de ambulante handel
ESF	Europees Sociaal Fonds, structuurfonds van de Europese Unie, gericht op arbeidsmarktbeleid
fte	fulltime equivalent
FARBO-lijst	de Arboregeling betreffende de willekeurige afschrijving van arbo-investeringen
FNV	de vakcentrale Federatie Nederlandse Vakbeweging, waarbij FNV Bondgenoten is aangesloten.
GBIO	Gemeenschappelijk Begeleidingsinstituut Ondernemingsraden, instituut dat een financiële bijdrage levert aan cursussen voor ondernemingsraden, door scholingsinstituten die door het GBIO zijn erkend.
HBD	het Hoofdbedrijfsschap Detailhandel, Den Haag
KVO	Keurmerk Veilig Ondernemen
LORS	Landelijk Ongevallen Registratie Systeem
mkb	midden- en kleinbedrijf
MKB-Nederland	koepel van organisaties van ondernemers in het midden- en kleinbedrijf, waarbij onder andere de VBW en ADN zijn aangesloten
OCW	het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen
PAGO	het periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (verplicht in de Arbowet)
pve	programma van eisen
PUV	de Projectgroep Uniformering Verzuimgrootheden, die een standaard voor verzuimregistratie heeft vastgesteld.
PVT	personeelsvertegenwoordiging, verplicht voor ondernemingen tussen de 10 en 50 werknemers
REA	de Wet (Re)integratie Arbeidsgehandicapten
RI&E	de risico-inventarisatie en –evaluatie (verplicht in de Arbowet)
RSI	repetitive strain injuries
SOD	Stichting Opleidingsfonds Detailhandel, onderdeel van het HBD
SZW	het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VBW	de Vereniging Bloemist Winkeliers, ondernemersorganisatie in de bloemendetailhandel
Vhp ergonomie	adviesbureau (Den Haag)
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten (Den Haag)
VNV	het Verbond van de Nederlandse Visdetailhandel, ondernemersorganisatie in de visdetailhandel
WAO	de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (werknemersverzekering)
WOR	Wet op de Ondernemingsraden
WVP	Wet Verbetering Poortwachter
zpz	zelfstandigen zonder personeel