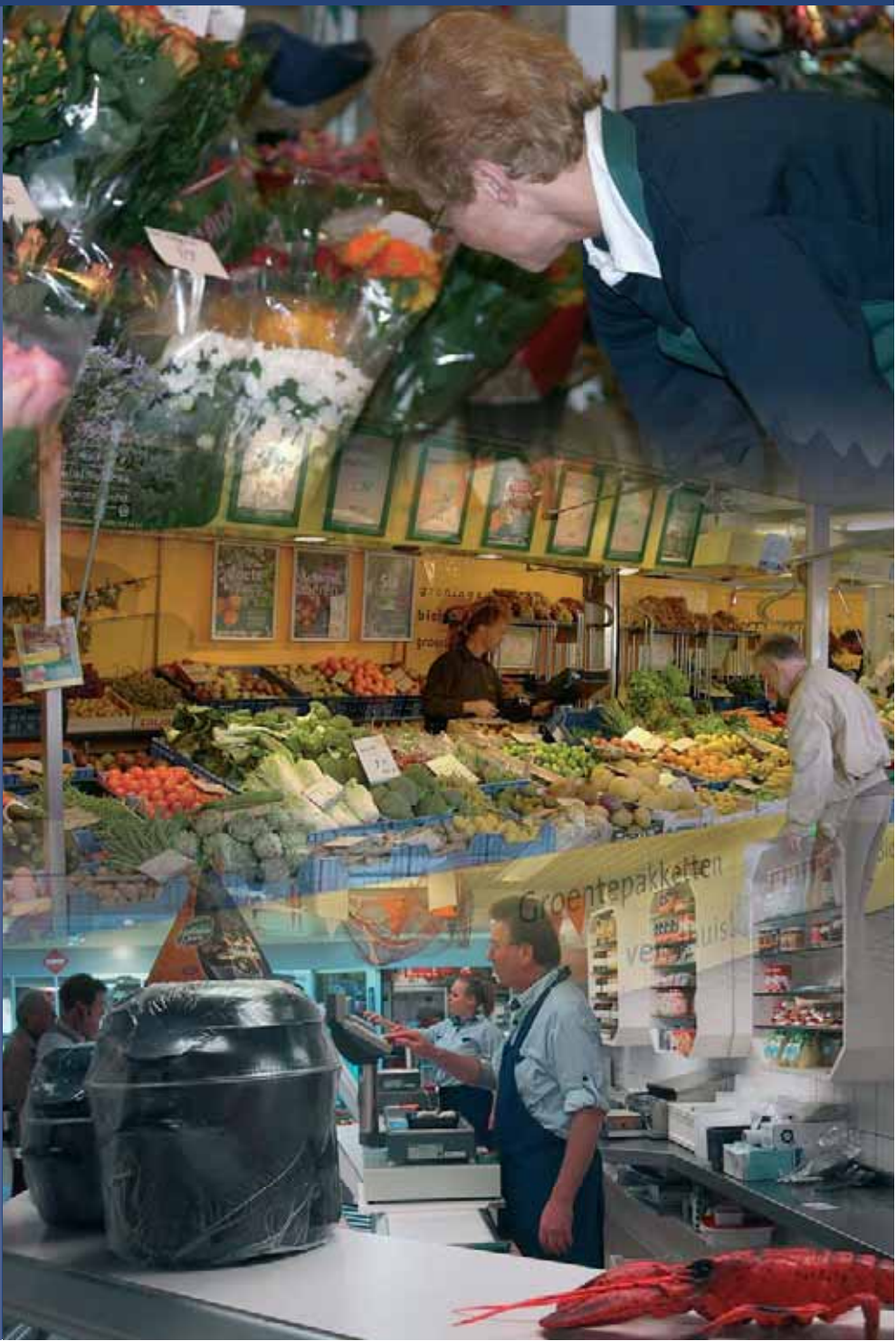


# Nulonderzoek arbeidsrisico's, verzuim en WAO in de ambulante handel en detailhandel in AGF, bloemen en vis

# ARBO

# CONVENNANT



ir. Carla G.L. van Deursen  
drs. Wendy M. Heijdel  
drs. Rob Hoffius  
drs. Petra G.M. Molenaar  
Fia Tammeling  
ir. Peter Voskamp



**Nulonderzoek arbeidsrisico's,  
verzuim en WAO in de ambulante handel  
en detailhandel in AGF, bloemen en vis**

ir. Carla G.L. van Deursen  
drs. Wendy M. Heijdel  
drs. Rob Hoffius  
drs. Petra G.M. Molenaar  
Fia Tammeling  
ir. Peter Voskamp

Rapport opgesteld in opdracht van de BBC Ambulante  
handel en detailhandel in AGF, bloemen en vis door het  
bureau *Astri* en vhp ergonomie

Uitgave in de arboconvenantenreeks  
Den Haag, augustus 2005



## SAMENVATTING

### Achtergrond en doelstellingen

De Ambulante handel en detailhandel in AGF, bloemen en vis hebben in juni 2004 een gezamenlijke intentieverklaring ondertekend om tot een arboplusconvenant over de onderwerpen arbopreventie, verzuim en reïntegratiebeleid te komen. In de vier MKB-branches werken in totaal circa 50.000 werknemers en zelfstandigen zonder personeel.

De branchebegeleidingscommissie (BBC) heeft AStri en vhp ergonomie gevraagd om als voorbereiding op het arboplusconvenant een nulonderzoek uit te voeren, bestaande uit een *nulmeting*, een onderzoek naar de *stand van wetenschap* en een *advies* over in het arboconvenant op te nemen *maatregelen*.

### Doelstellingen

De BBC heeft als doelstellingen voor het nulonderzoek geformuleerd, dat dit hen dient te helpen bij:

1. het maken van keuzes voor op te nemen activiteiten in het arboplusconvenant;
2. het formuleren van kwantitatieve doelstellingen en andere taakstellende afspraken.

Deze doelstellingen zijn uitgewerkt tot tien onderzoeksvragen, die betrekking hebben op fysieke belasting, sociale veiligheid, overige arbeidsrisico's, verzuim/reïntegratie, deskundige ondersteuning, reïntegratiebedrijven, communicatie, opleidingen en beschikbare instrumenten en hulpmiddelen. Op al deze vragen wordt in het onderzoeksrapport ingegaan. Niet alle vragen konden tot *in alle details* beantwoord worden, omdat niet alle gevraagde informatie ook beschikbaar was (bijvoorbeeld over 13-weekszieken). In deze samenvatting wordt bij de presentatie van resultaten en conclusies niet uitgegaan van de 10 onderzoeksvragen. In plaats daarvan wordt een driedeling in nulmeting, stand van wetenschap en maatregelen gehanteerd, voor achtereenvolgens arbeidsrisico's en arbopreventie (paragraaf 3, 4 en 5) en verzuim en reïntegratie (paragraaf 6, 7 en 8). Tot slot worden in hoofdstuk 9 kort de bevindingen en adviezen over de communicatie samengevat.

### Methode van onderzoek

Het nulonderzoek bestaat uit zeven deelactiviteiten:

1. Een schriftelijke vragenlijst onder 789 werknemers en zelfstandigen zonder personeel (zzp-ers), afgenomen in oktober 2004. De respons was 20 procent. De vragenlijst bevat de modules fysieke belasting, agressie en geweld en verzuim en reïntegratie uit de Monitor Arboconvenanten, aangevuld met branchespecifieke vragen over de overige arbeidsrisico's.

2. Deskresearch naar arbopreventie-, verzuim- en reïntegratiemaatregelen.
3. Telefonische interviews met 36 ondernemers, 11 kenners van de branches ('sleutelinformanten') en 8 organisaties die de branches diensten leveren op het terrein van arbopreventie-, verzuim- en reïntegratie.
4. Analyse van door UWV verstrekte WAO-gegevens en eigen verzuimgegevens van de brancheorganisaties.
5. Een workshop over mogelijke verzuim- en reïntegratiemaatregelen met ondernemers en aanbieders.
6. Objectieve metingen van de fysiek belastende werkzaamheden en sociale veiligheid op de werkplek (bij 8 ondernemers) en inventarisatie van oplossingen.
7. Twee workshops met ondernemers over oplossingen voor de knelpunten in de fysieke belasting en sociale veiligheid.

De bevindingen van het nulonderzoek zijn vastgelegd in drie rapporten:

- voorliggende algehele rapportage over het nulonderzoek;
- een oplossingenboek met maatregelen die ondernemers in de detailhandel in AGF, bloemen en vis kunnen nemen rond fysieke belasting en sociale veiligheid;
- een oplossingenboek met maatregelen die ondernemers in de ambulante handel kunnen nemen rond fysieke belasting en sociale veiligheid.

### **Nulmeting arbeidsrisico's**

#### *Kengetallen nulmeting fysieke belasting*

In tabel 1 wordt een overzicht gegeven van het percentage werknemers dat blootgesteld is aan de vijf belangrijkste risico-indicatoren van fysieke belasting: tillen/dagen onder verzwarende omstandigheden, dragen of tillen van zeer zware lasten, werken in een ongunstige houding, repeterende bewegingen en energetische belasting. Deze percentages zijn bepaald via de schriftelijke enquête onder de werknemers. Deze percentages fungeren als nulmeting en kunnen gebruikt worden voor het formuleren van doelstellingen voor het arboconvenant.

**Tabel 1** Percentage werknemers dat is blootgesteld aan de risico-indicatoren voor fysieke belasting, eind 2004

<i>risico-indicatoren fysieke belasting</i>	AGF	bloemen	vis	ambulant
blootgesteld aan:				
>5 kg dragen of tillen onder verzwarende omstandigheden	35	43	16	37
>25 kg dragen of tillen	13	13	14	17
ongunstige werkhouding	50	74	64	50
repeterende bewegingen	80	86	78	73
(grote) kracht uitoefenen	77	86	64	70

In elk van de vier branches is het werk zonder meer fysiek zwaar. Om bijna alle gemeten risico-indicatoren van fysieke belasting wordt hoog gescoord. Alleen in de Visbranche komt dragen en tillen met verzwarende omstandigheden relatief weinig voor. Vooral de blootstelling aan een ongunstige werkhouding, aan repeterende bewegingen en aan kracht uitoefenen is in alle vier de branches zeer hoog. Uit de werkplekobservaties en metingen door **vhp** ergonomie blijkt ook dat bij het werken in de branches grenswaarden/normen voor fysieke belasting overschreden worden. In vergelijking met het gemiddelde in Nederland, is het percentage werknemers 'dat regelmatig lichamelijk zwaar werk doet' hoog (de Visbranche uitgezonderd). Vergeleken met andere convenantbranches waar fysieke belasting een thema is, behoort de fysieke belasting in de bloemenbranche en de Ambulante handel tot de hoogste.

#### *Fysieke belasting belangrijkste factor bij gezondheidsklachten, ziekteverzuim en WAO*

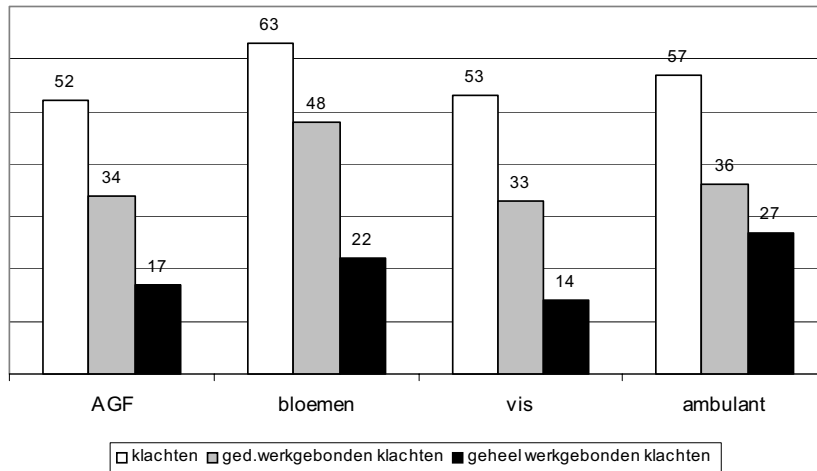
Zes van de tien werknemers die het afgelopen jaar verzuimden wegens door het werk veroorzaakte gezondheidsproblemen, wijzen hierbij de lichamelijke zwaarte van het werk als oorzaak aan. Twee op de tien noemen (tevens) het 'langdurig dezelfde handelingen verrichten' als oorzaak van het ziekteverzuim.

In figuur 2 is het totale percentage werknemers dat in de afgelopen 12 maanden regelmatig of langdurig klachten aan het bewegingsapparaat had te zien. Daarnaast is het percentage werknemers weergegeven met bewegingsapparaatklachten die zij ten minste gedeeltelijk, respectievelijk geheel aan het werk toeschrijven. Werkgebonden klachten aan het bewegingsapparaat komen het meest voor in de bloemenbranche: 48 procent van de werknemers in deze branche heeft in het voorgaande jaar klachten gehad die volgens hen gedeeltelijk of geheel door het werk zijn veroorzaakt.

Voor alle vijf de risico-indicatoren van fysieke belasting geldt dat werknemers die

hieraan zijn blootgesteld, twee keer zo vaak geheel werkgebonden klachten aan het bewegingsapparaat hebben dan de niet blootgestelden (statistisch significante samenhang). Bij ruim één op de drie WAO-ers vormen aandoeningen aan het bewegingsapparaat de oorzaak van de arbeidsongeschiktheid.

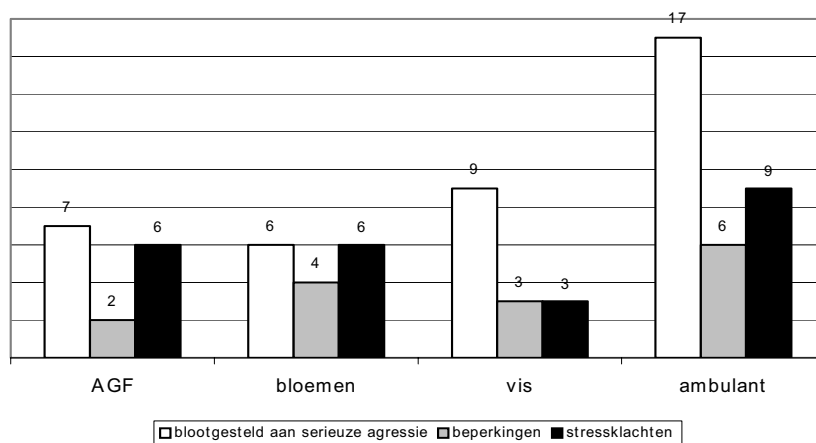
**Figuur 2.** Percentage werknemers met regelmatig of langdurig (geheel en gedeeltelijk werkgebonden) klachten aan het bewegingsapparaat in de afgelopen 12 maanden, eind 2004



#### *Kengetallen nulmeting sociale veiligheid*

In figuur 3 zijn de scores op de belangrijkste kengetallen voor de blootstelling aan agressie en geweld en de gevolgen hiervan van weergegeven. Het percentage werknemers dat de voorgaande 12 maanden op het werk blootgesteld is geweest aan serieuze agressie, ligt tussen de 6 en de 17 procent. Het percentage dat klachten heeft als gevolg van serieuze agressie, ligt tussen de 3 en 9 procent. De ambulante handel scoort daarbij verreweg het hoogst. In vergelijking met branches waar werknemers in intensief contact staan met klanten (of patiënten) is de blootstelling aan serieuze agressie in de AGF, bloemen en Visdetailhandel relatief laag.

**Figuur 3** Percentage werknemers dat in de voorgaande 12 maanden is blootgesteld aan serieuze agressie en/of last heeft van beperkingen of post-traumatische stress door serieuze agressie, eind 2004



#### *Kengetallen overige arbeidsrisico's*

Naast de arbeidsrisico's fysieke belasting en sociale veiligheid is in de interviews en in de werknemersenquête gevraagd naar de volgende arbeidsrisico's:

- psychische belasting (werkdruk, pieken en dalen, conflicten, alleen werken);
- klimaat, (koude, tocht, hitte);
- veiligheid (gevaar voor struikelen, glijden, snijden, verbranden);
- allergene reacties door de producten waarmee men werkt.

In tabel 4 wordt het percentage werknemers weergegeven dat blootgesteld is aan de arbeidsrisico's.

Het werktempo ligt volgens 30 tot 40 procent van de werknemers regelmatig hoog. Dit is iets lager dan gemiddeld in Nederland. Bedacht moet echter worden dat het werktempo in Nederland over de hele linie hoog blijkt te zijn, wanneer dit vergeleken wordt met andere Europese landen<sup>1</sup>.

Werken in koude en tocht komt in alle branches voor, maar vooral in de ambulante handel. Gevaar voor struikelen en uitglijden is het hoogst bij de Bloemisten. Ook allergische reacties komen hier het vaakst voor.

Er zijn voor deze arbeidsrisico's (werktempo uitgezonderd) geen vergelijkingsgegevens uit andere branches beschikbaar.

<sup>1</sup> Uit een vergelijkend onderzoek in 15 EU-landen blijkt dat Nederland het één na hoogste scoort op 'meer dan de helft van de werktijd in hoog tempo werken' (in 1990 stond Zweden bovenaan, in alle eerdere jaren Nederland).



**Tabel 4** Percentage werknemers dat regelmatig is blootgesteld aan enkele van de 'overige arbeidsrisico's', eind 2004

	AGF	bloemen	vis	ambulant
moet in hoog tempo werken	35	40	31	36
grote pieken en dalen in werkdruk	37	51	42	41
weinig tijd voor pauzeren	24	28	17	32
conflicten met leidinggevende	3	8	3	2
werkt in tocht	26	24	13	42
werkt in koude	49	33	30	58
gevaar voor uitglijden of struikelen	24	37	28	19
werkt met producten die een allergische reactie geven	3	13	6	3

### Stand van wetenschap arbopreventie

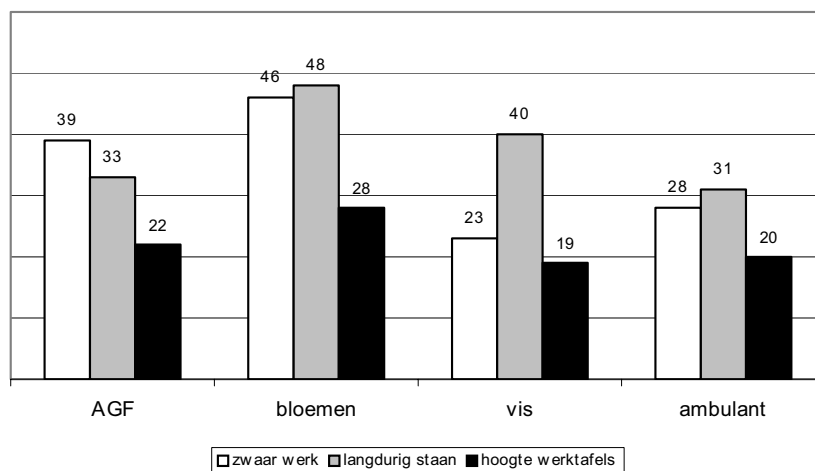
#### *Stand van wetenschap preventie fysieke belasting*

Uit interviews met ondernemers in de branches, blijkt dat ze onderkennen dat het werk lichamelijk zwaar is, met name door het lange staan en het dragen en tillen. Sommigen noemen ook het reiken en de herhaalde bewegingen als lichamelijke zwaar. Ze menen echter alle mogelijke maatregelen al genomen zijn en ze hier weinig méér tegen kunnen doen.

Zo'n 40 tot 50 procent van de werknemers geeft in de vragenlijst aan dat ze maatregelen wensen tegen het langdurig staan. In de AGF en de bloemendetailhandel wenst men relatief vaak ook maatregelen tegen het zware werk. In de vier branches geeft daarnaast zo'n 20 tot 30 procent aan maatregelen nodig te vinden voor de hoogte van werktafels (figuur 5).

Volgens de deskundigen van **vhp** ergonomie zijn er nog wel degelijk praktische en niet al te dure maatregelen mogelijk, om de lichamelijke belasting te verminderen.

**Figuur 5** Percentage werknemers dat maatregelen tegen fysieke belasting zeer of enigszins nodig vindt



#### *Stand van wetenschap sociale veiligheid*

Bij sociale veiligheid denken de ondernemers vooral aan diefstal (soms ook door de eigen werknemers), zakkenrollers en overvallen. Niet in alle bedrijven is de noodzaak om (veel) maatregelen tegen diefstal te nemen even groot. Dit hangt sterk af van de locatie. De meeste van de geïnterviewde ondernemers zijn van mening dat ze, gezien vanuit de eigen situatie, al het nodige gedaan hebben aan beveiliging en instructie van personeel. Ook de werknemers hebben weinig behoefte aan maatregelen tegen intimidatie, agressie of geweld door klanten of tegen overvallers en zakkenrollers. Toch zien we dat (een klein deel van de) werknemers wel blootgesteld worden aan serieuze agressie en er ook de lichamelijke of psychische gevolgen van ondervinden. Vooral in de ambulante handel is dit een probleem. Volgens de geraadpleegde deskundigen van **vhp** zijn er nog wel degelijk praktische en niet al te dure maatregelen mogelijk, om de sociale veiligheid en de weerbaarheid hier tegen te vergroten. Verder blijkt er nog geen vangnet te zijn voor werknemers die slachtoffer zijn aan agressie en geweld. Ook hebben de bedrijven geen schriftelijke protocollen rond agressie en geweld.

*Stand van wetenschap 'overige arbeidsrisico's'**Psychische arbeidsbelasting*

In alle branches, maar vooral in de bloemenbranche blijken veel werknemers maatregelen te wensen op het terrein van de psychische belasting, zoals werkdruk, pauzemogelijkheden en omgang van leiding met personeel (tabel 6). Dit laatste is opmerkelijk gezien het feit dat slechts een klein deel met conflicten te maken heeft gehad. Waarschijnlijk wordt de manier waarop de leiding met hen omgaat (ook zonder dat dit conflicten geeft) niet als goed ervaren. De geïnterviewde ondernemers onderkennen dat er pieken en dalen zijn. Ook geven velen aan dat de pauzes vaak alleen op 'rustige' momenten genomen kunnen worden. Ze menen echter dat hun werknemers dit acceptabel vinden. Bij voorziene drukte zorgen ze naar eigen mening voor voldoende extra krachten.

**Tabel 6** Percentage werknemers dat maatregelen tegen psychische belasting zeer of enigszins nodig vindt

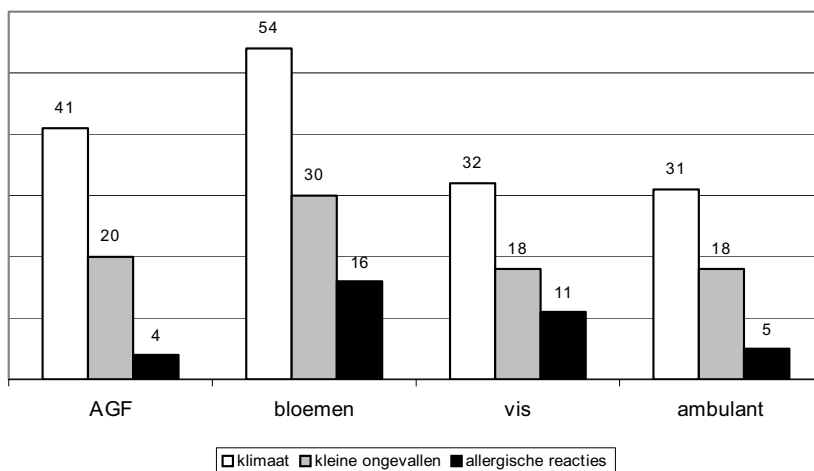
	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211
werkdruk, pieken en dalen in drukte	28	42	23	20
overwerk, lange werkdagen	18	29	27	20
pauzemogelijkheden	31	41	30	35
manier van omgang van de leidinggevende	25	36	23	20
manier van omgang van collega's onderling	13	18	10	9

Ongeveer een derde van de WAO-instroom heeft een psychische achtergrond. Over de rol van het werk hierbij hebben we echter geen gegevens. Bij één op de drie werkgebonden ziekmeldingen speelt werkdruk of werkstress een rol, bij 13 procent problemen met de leidinggevende en bij 9 procent het emotioneel te zwaar zijn van het werk. Er zijn geen aanwijzingen dat de psychische belasting in de vier branches hoger is dan gemiddeld in Nederland. Wel is duidelijk dat deze belasting (net als op veel werkplekken in Nederland) substantieel is. Dit vergt goede leidinggevende kwaliteiten, zowel in de preventieve als in de begeleidende sfeer. Dit alles onderschrijft het belang van maatregelen gericht op bevordering van 'goed werkgeverschap'. Wat het verzuim- en WAO-volume betreft lijkt psychische belasting de één na belangrijkste oorzaak te zijn in de vier branches, na fysieke belasting. Aanpak ervan kan dan ook een belangrijke mate bedragen aan het behalen van reductiedoelstellingen.

### Klimaat

Ook voor de verbetering van het klimaat (koude en tocht) wensen veel werknemers maatregelen, waarbij ook hier de Bloemenbranche eruit springt (figuur 7). Bijna één op de vijf werkgebonden ziekmeldingen, zijn volgens de betreffende werknemers zelf door koude of tocht veroorzaakt. De ondernemers onderkennen dat het klimaat een probleem is: koude, tocht of warmte. Een deel lost dit op met warme (bedrijfs)kleding, met verwarming of airco, of in de constructie van het pand, de marktkraam of de markavan. Een deel van de ondernemers geeft ook zelf aan dat ze het klimaat niet goed onder controle hebben.

**Figuur 7** Percentage werknemers dat maatregelen tegen klimaat, ongevallen en allergie zeer of enigszins nodig vindt



### Veiligheid

Volgens de ondernemers komen kleine ongevallen wel eens voor: uitglijden (over eigen afval, nattigheid), snijden (bloemen, groenten) en branden (bij frituren). Voor zover er maatregelen genomen zijn, betreft het simpele zaken, zoals speciaal schoeisel dat veel grip geeft of rubber matten. Sommige ondernemers letten er goed op dat afval direct weggeveegd wordt. Tussen de 20 en 30 procent van de werknemers wenst maatregelen tegen de kleine bedrijfsongevallen, met name bij de Bloemisten (figuur 7).

### Allergische reacties

Vrij veel ondernemers kunnen voorbeelden noemen van een medewerker die allergisch reageert op een bepaald product (bijvoorbeeld een bepaalde bloem of groen-

te). Er lijkt geen sprake van een structureel probleem te zijn. Men lost het pragmatisch op, bijvoorbeeld door gebruik van handschoenen, door de betreffende persoon er niet mee te laten werken of door het betreffende product niet te bestellen. Alleen in de Bloemen en in de Visbranche wenst meer dan 10 procent van de werknemers hier maatregelen voor (figuur 7).

### **Oplossingen voor arbeidsrisico's**

#### *Aanbevolen maatregelen fysieke belasting*

In overleg met de branches is een aantal oplossingen tot stand gekomen dat de fysieke belasting kan verminderen. Deze oplossingen zijn uitgewerkt in twee oplossingenboeken: één voor de ambulante handel en één voor de detailhandel<sup>2</sup>. Hierin worden voor elke branche een kleine twintig praktische oplossingen ter vermindering van de fysieke belasting en verbetering van de sociale veiligheid beschreven. Hieronder worden alleen de oplossingen weergegeven die van branchevertegenwoordigers het predikaat 'zeer goed' hebben gekregen:

#### *Ambulante handel*

- gebruik van een stasteun
- gebruik van elektrische palletwagen
- gebruik rangeersysteem voor wagens
- goede inrichting van de marktplaats

#### *Detailhandel*

- gebruik tang bij pakken uit de koelvitrine
- veilige kassaopstelling
- smalle vazen (Bloemisten)
- bak met aarde in werkblad (Bloemisten)
- voedsel kant en klaar inkopen (AGF en Vis)

#### *Oplossingen voor sociale veiligheid*

In de oplossingenboeken wordt ook een aantal hulpmiddelen en richtlijnen gegeven voor het vergroten van de sociale veiligheid. Ondernemers kunnen die zelf aanschaffen en toepassen. Hieronder worden de oplossingen gegeven die van de branchevertegenwoordigers in de workshops het predicaat 'zeer goed' hebben gekregen:

- kassa inbouwen in verkoopwagen/markavan (alleen voor ambulante handel);
- gebruik mobiel pinapparaat (alleen voor ambulante handel);

<sup>2</sup> Voskamp, P, F. Tammeling (2004). *Oplossingenboek ambulante handel*. Den Haag: **vhp** ergonomie; Voskamp, P, F. Tammeling (2004). *Oplossingenboek detailhandel in AGF, bloemen en vis*. Den Haag: **vhp** ergonomie.

- gebruik afroomkluis;
- training sociale veiligheid.

Naast de oplossingen die direct op de ondernemer gericht zijn, adviseren wij vanuit het arboconvenant de volgende maatregelen te nemen:

- het aanbieden van schriftelijke modellen van protocollen voor een noodplan, hoe te handelen bij incidenten en melding en registratie van incidenten;
- faciliteren van begeleiding van werknemers en ondernemers na traumatische gebeurtenissen;
- het aanbieden van een cursus 'sociale veiligheid' voor leidinggevenden via de brancheorganisaties;
- het aanbieden van een training 'sociale veiligheid' voor medewerkers via de brancheorganisaties tegen een laagdrempelig tarief.

#### *Oplossingen overige arbeidsrisico's*

In tegenstelling tot de onderwerpen fysieke belasting en sociale veiligheid, is bij de *overige arbeidsrisico's* in dit onderzoek niet specifiek gekeken naar oplossingen op deze terreinen. Dit vormde geen onderdeel van de opdracht. Uit de interviews met de ondernemers, waarvan paragraaf 4.3 van het hoofdrapport verslag wordt gedaan, kan echter al een aantal goede voorbeelden van beheersing van deze arbeidsrisico's worden gehaald.

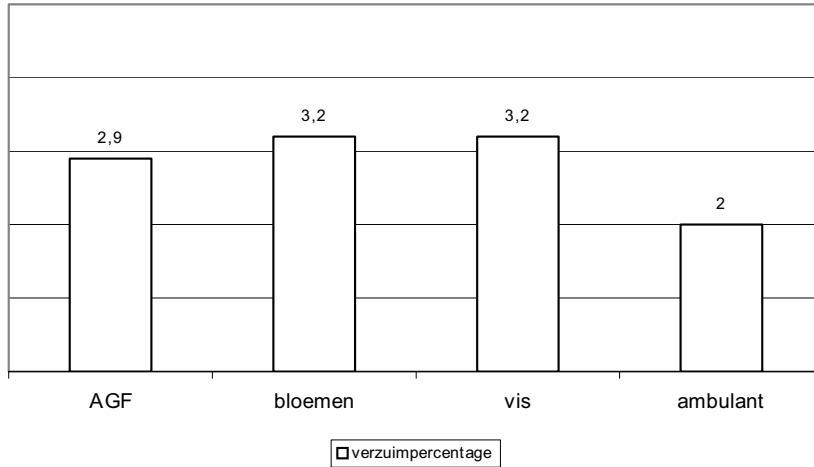
Wij adviseren om via het arboconvenant ook maatregelen ter vermindering van de psychische belasting op te nemen, met name op het terrein van de werkdruk, pieken en dalen hierin, de manier van omgang met de leidinggevende en de pauzemogelijkheden. De cursus 'goed werkgeverschap', die voorgesteld wordt als 'verzuim- en reïntegratiemaatregel', zal ook op een deel van deze arbeidsrisico's een positieve bijdrage kunnen leveren. Verbetering van pauzemogelijkheden is temeer van belang omdat het meeste werk staande gedaan moet worden en pauzes de mogelijkheid kunnen bieden om te gaan zitten. Verder adviseren wij maatregelen te ondersteunen ter vermindering van of betere bescherming tegen koude en tocht. Datzelfde geldt voor het voorkómen van ongevallen door snijden, uitglijden en verbranden.

#### **Nulmeting verzuim en reïntegratie**

##### *Kengetallen verzuim, WAO en reïntegratie*

In figuur 8 is het verzuimpercentage weergegeven van de vier branches, zoals vastgesteld met behulp van de werknemersenquête. Het verzuimpercentage in de AGF, Bloemen en Vis lijkt<sup>3</sup> op een gemiddeld niveau voor de detailhandel (3,5 procent in 2003) te liggen. Het verzuim in de ambulante handel is relatief laag.

<sup>3</sup> Hierover zijn geen *harde* uitspraken te doen, omdat de verzuimpercentages van detailhandel en Nederland via andere methoden tot stand zijn gekomen.

**Figuur 8** Verzuimpercentage 2004, volgens werknemersenquête*Werk als oorzaak van ziekteverzuim*

Eén op de vijf werknemers in de AGF- en de Visdetailhandel geeft aan dat de klachten waarmee ze de laatste keer verzuimden voor ten minste een deel met het werk te maken hadden. In de ambulante handel en bij de bloemisten geldt dit voor twee op vijf werknemers. Voor de AGF- en de Visbranches heeft de arbodienst Commit brancherapportages samengesteld. Volgens deze rapportages heeft circa 20 procent van het (langdurig) verzuim een in het werk gelegen oorzaak.

In tabel 9 worden naast het verzuimpercentage enkele andere belangrijke indicatoren van verzuim en vroegtijdige reïntegratie weergegeven: de meldingsfrequentie, het WAO-instroompercentage, het aantal zittende WAO-ers en de enkele kengetallen over de informatievoorziening rond verzuim en reïntegratie richting werknemers. Deze percentages kunnen gebruikt worden voor het formuleren van doelstellingen voor het arboconvenant.

**Tabel 9** 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

*WAO-instroom laag, maar zittend bestand van WAO-ers groeit*

Alleen voor de AGF, Bloemen en Vis zijn WAO-cijfers beschikbaar. Vergeleken met het landelijk gemiddelde (0,95 procent) en het gemiddelde voor de detailhandel (0,8 procent), is de WAO-instroom in deze drie branches laag. Deze lage instroom zal voor een deel aan te danken zijn aan het feit dat in de drie branches veel jongeren werken.

De drie branches hebben in totaal ruim 800 'zittende' WAO-ers, waarvan zo'n 80 procent volledig in de WAO zit en 20 procent gedeeltelijk. In 2001 lag dit aantal nog 13 procent lager. Voor een belangrijk deel zijn de WAO-ers jonge mensen. Doordat de natuurlijke uitstroom (wegens het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd of overlijden) laag is, groeit het aantal WAO-ers. De Pembapremie zal hierdoor stijgen.

**Stand van wetenschap verzuim en reïntegratie**

Ondernemers menen zelf goed te weten wat te doen met kortdurend verzuim en hebben hun werknemers dit ook duidelijk gemaakt. De arbodienst wordt hier nauwelijks bij betrokken. Langdurig verzuim komt in de meeste bedrijven slechts incidenteel voor, maar als het dan toch voorkomt verloopt de begeleiding en reïntegratie lang niet altijd goed. De werknemers zijn door hun werkgever ook niet geïnformeerd over zaken als de arbodienst en beleid bij langdurig verzuim. Het is in maar weinig bedrijven onderwerp van (werk)overleg en werknemers hebben er ook nauwelijks inspraak



in. De ondernemers uiten behoefte aan goede externe ondersteuning bij (dreigend) langdurig verzuim, die de werkgever ook duidelijk maakt welke bijdrage deze zelf moet leveren aan het reïntegratieproces en hen de administratieve rompslomp uit handen neemt.

### **Oplossingen verzuim en reïntegratie**

Voor het verbeteren van het proces van verzuimbegeleiding, en hiermee het bevorderen van vroegtijdige reïntegratie, wordt aanbevolen om via het arboconvenant de volgende vijf maatregelen te nemen:

1. op brancheniveau aansluiting bij een verzuimloket faciliteren;
2. een toolkit met arbo- en verzuiminformatie voor ondernemers faciliteren;
3. een toolkit met arbo- en verzuiminformatie voor werknemers faciliteren;
4. training rond 'goed werkgeverschap' faciliteren;
5. op brancheniveau met verzekeraars afspraken maken over premiehoogtes in relatie tot de hoogte van het ziekteverzuim.

#### *Reïntegratie van zittend WAO-ers?*

Omdat de WAO-cijfers pas in een laat stadium beschikbaar kwamen, is in de workshop geen aandacht besteed aan het groeiende zittende bestand van (jonge) WAO-ers. Wij geven de BBC in overweging om ook op dit punt maatregelen in het arboconvenant op te nemen, of in ieder geval de komende herkeuringsoperatie van UWV nauwgezet te volgen.

#### *Huidige aanbod verzuim- en reïntegratie vormt goede basis*

In de paragrafen 7.3 en 7.4 van het hoofdrapport wordt het huidige aanbod op deze terreinen beschreven. Het betreft aanbieders die al in één of meer van de vier branches actief zijn en documenten en cursussen speciaal gericht op het MKB. De huidige aanbieders en de bestaande documentatie en producten, vormen naar onze mening een goede basis voor de invulling van deze maatregelen.

### **Communicatie**

In het arboconvenant zullen maatregelen rond arbo, verzuim en reïntegratie worden afgesproken. Uit de interviews en de workshop verzuim en reïntegratie is gebleken dat het in het algemeen moeilijk is de ondernemers met dergelijke boodschappen te bereiken. Dit is dus een belangrijk aandachtspunt is voor het arboconvenant. Er moet rekening mee gehouden worden dat arbo en verzuim niet hoog op het interesselijstje staan van de ondernemer. Deze associeert de onderwerpen met 'verplicht' en 'reggeving'. Het is daarom belangrijk om de convenantmaatregelen positief te brengen door de voordelen ervan te benadrukken (goed voor het personeel, geen ziekteverzuim/WAO, nuttig, geld en ongemak besparen) en de juiste termen te gebruiken.

De communicatie moet vooral inspelen op het in gang zetten van het 'gezond verstand'. Simpele, korte boodschappen geven, bijvoorbeeld via beurzen, kaarten met duidelijke til- en veiligheidsregels, e-mail (met link naar website), nieuwsbrieven en via ondernemers- en brancheverenigingen en brancheadviseurs. Hierbij mag ook de boekhouder niet vergeten worden, die de administratie veelal regelt.



## INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	I
1 INLEIDING	1
1.1 Aanleiding en doelstellingen nulonderzoek	1
1.2 De onderzoeksvragen	1
1.3 Leeswijzer	3
2 ONDERZOEKSOPZET	5
2.1 Opzet in hoofdlijnen	5
2.2 Vragenlijstonderzoek werknemers (Monitor Arboconvenanten)	6
2.3 Deskresearch	12
2.4 Interviews	13
2.5 Analyse WAO-gegevens UWV en eigen verzuimgegevens branches	14
2.6 Workshop verzuim- en reïntegratiemaatregelen	15
2.7 Objectieve metingen fysiek belastende werkzaamheden en sociale veiligheid op de werkplek en inventarisatie praktijkoplossingen	16
2.8 Workshops en oplossingenboek fysieke belasting en sociale veiligheid	18
3 NULMETING ARBEIDSRISICO'S	21
3.1 Achtergrondkenmerken werknemers	21
3.2 Lichamelijke belasting volgens de werknemers	23
3.2.1 Lichamenlijk zwaar werk in het algemeen	24
3.2.2 Vormen van lichamelijke belasting	27
3.2.3 Gevolgen van de fysieke belasting	32
3.2.4 Vergelijking met enkele andere branches	36
3.3 Lichamelijke belasting volgens deskundigen	38
3.3.1 Knelpunten in de lichamelijke belasting in de ambulante handel	38
3.3.2 Knelpunten in de lichamelijke belasting in de detailhandel	39
3.4 Sociale veiligheid volgens werknemers	40
3.4.1 Sociale veiligheid	40
3.4.2 Gevolgen van de sociale (on)veiligheid op het werk	44
3.4.3 Vergelijking met enkele andere branches	46
3.5 Sociale veiligheid volgens deskundigen	47
3.6 Overige arbeidsrisico's volgens werknemers	48

4	STAND ARBOPREVENTIE VOLGENS ONDERNEMERS EN BRANCHEKENNERS	57
4.1	Knelpunten en oplossingen fysieke belasting volgens ondernemers en branche-kenners	57
4.1.1	Fysieke belasting in de ambulante handel	57
4.1.2	Fysieke belasting in de AGF-detailhandel	59
4.1.3	Fysieke belasting bij de Bloemisten	60
4.1.4	Fysieke belasting in de Visdetailhandel	62
4.2	Knelpunten en oplossingen sociale veiligheid volgens ondernemers en branche-kenners	64
4.2.1	Sociale veiligheid in de ambulante handel	64
4.2.2	Sociale veiligheid in de AGF-detailhandel	65
4.2.3	Sociale veiligheid bij de Bloemisten	66
4.2.4	Sociale veiligheid in de Visdetailhandel	67
4.3	Knelpunten en oplossingen op overige arbeidsrisico's volgens ondernemers en branche-kenners	67
4.3.1	Overige arbeidsrisico's in de ambulante handel	68
4.3.2	Overige arbeidsrisico's in de AGF-detailhandel	70
4.3.3	Overige arbeidsrisico's bij de Bloemisten	73
4.3.4	Overige arbeidsrisico's in de Visdetailhandel	75
4.4	Training, arboinstrumenten en informatiebehoefte/communicatie	78
4.4.1	Ambulante handel	78
4.4.2	AGF-detailhandel	80
4.4.3	Bloemisten	81
4.4.4	Visdetailhandel	82
5	FYSIEKE BELASTING EN SOCIALE VEILIGHEID: OPLOSSINGEN	85
5.1	Oplossingenboeken voor ambulante handel en detailhandel	85
5.2	Oplossingen voor de ambulante handel	86
5.3	Oplossingen voor de detailhandel	88
5.4	Oplossingen sociale veiligheid algemeen	90
6	NULMETING VERZUIM EN REÏNTEGRATIE	91
6.1	Het ziekteverzuim	91
6.1.1	Ziekteverzuimgegevens afkomstig van de branches	91
6.1.2	Ziekteverzuim 2004 volgens de werknemersenquête	95
6.2	13-weeks en 12-maandszieken	102
6.3	WAO 2001-2003	104
6.3.1	WAO-gegevens AGF-detailhandel	104
6.3.2	WAO-gegevens Bloemisten	107

6.3.3	WAO-gegevens Visdetailhandel	111
6.3.4	Vergelijking WAO met landelijke cijfers	114
6.4	Verzuim en reïntegratiebeleid	117
7	VERZUIM- EN REÏNTEGRATIE VOLGENS WERKGEVERS, BRANCHEKENNERS EN AANBIEDERS	119
7.1	Verzuim en reïntegratiebeleid volgens de ondernemers	119
7.1.1	Ambulante handel	119
7.1.2	AGF-detailhandel	121
7.1.3	Bloemisten	124
7.1.4	Visdetailhandel	126
7.2	Verzuim- en reïntegratiebeleid volgens de branche-kenners	128
7.2.1	Ambulante handel	128
7.2.2	AGF-detailhandel	128
7.2.3	Bloemisten	129
7.2.4	Visdetailhandel	130
7.2.5	Brancheoverstijgend: TFC Services	131
7.2.6	Brancheoverstijgend: Verzekeringdienst	133
7.3	Bestaand aanbod rond verzuim- en reïntegratie binnen de branches	135
7.3.1	Centrum voor Kennis en Ontwikkeling (CKO)	135
7.3.2	Verzekeringdienst	136
7.3.3	Interpolis	137
7.3.4	Arbodienst Commit	138
7.3.5	SVS Optimaal (Bloemistenloket)	141
7.3.6	Arbodienst ADD Arbo	143
7.3.7	Relevante publicaties	144
7.4	Samenvatting en conclusie	146
8	VERZUIM- EN REÏNTEGRATIEBELEID: OPLOSSINGEN EN COMMUNICATIE	151
8.1	Deskundige ondersteuning bij verzuim en reïntegratie	152
8.2	Informatievoorziening over (arbo), verzuim en reïntegratie aan ondernemers	153
8.3	Informatievoorziening over (arbo), verzuim en reïntegratie aan werknemers	155
8.4	Bevorderen van goed werkgeverschap met oog op preventie van (langdurig) ziekteverzuim en verstoorde arbeidsrelaties	157
8.5	Financiële prikkels ter verlaging van ziekteverzuim	159
8.6	Communicatie	160

9	AANBEVELINGEN	163
9.1	Inleiding	163
9.2	Fysieke belasting	163
9.3	Sociale veiligheid	165
9.4	Overige arbeidsrisico's	167
9.5	Verzuim, WAO en reïntegratie	170
9.6	Communicatie	172
BIJLAGE 1.	GEÏNTERVIEWDE PERSONEN	175
BIJLAGE 2.	VRAGENLIJST WERKNEMERSENQUÊTE	179

## 1 INLEIDING

### 1.1 Aanleiding en doelstellingen nulonderzoek

De ambulante handel en detailhandel in AGF, Bloemen en Vis hebben in juni 2004 een gezamenlijke intentieverklaring ondertekend om tot een arboplusconvenant over de onderwerpen arbopreventie, verzuim en reïntegratiebeleid te komen. In de intentieverklaring worden expliciet de arbeidsrisico's fysieke belasting en sociale veiligheid genoemd, maar ook de overige arbeidsrisico's dienen onderzocht te worden. De branchebegeleidingscommissie (BBC) heeft AStri gevraagd om als voorbereiding op het arboplusconvenant een nulonderzoek uit te voeren, bestaande uit een *nulmeting*, een onderzoek naar de *stand van wetenschap* en een *advies* over in het arboconvenant op te nemen *maatregelen*. Met een *nulmeting* wordt gemeten welk percentage werknemers in de branches is blootgesteld aan belastende arbeidsomstandigheden en hoe hoog het ziekteverzuim en de WAO-instroom zijn. Met een *stand van wetenschap* onderzoek wordt in kaart gebracht hoe de branches deze belastende arbeidsomstandigheden kunnen beheersen en welk beleid zij voeren rond verzuim en reïntegratie. Voor de uitvoering van het onderzoek werkt AStri samen met **vhp** ergonomie.

In de vier branches werken in totaal circa 50.000 werknemers en zelfstandigen zonder personeel. De grote meerderheid van de ondernemingen heeft tussen de 1 en 10 werknemers en valt daarmee onder het midden- en kleinbedrijf (MKB).

#### *Doelstellingen nulonderzoek*

De BBC heeft als doelstellingen voor het nulonderzoek geformuleerd, dat dit hen dient te helpen:

1. bij het maken van keuzes voor op te nemen activiteiten in het arboplusconvenant;
2. bij het formuleren van kwantitatieve doelstellingen en andere taakstellende afspraken.

### 1.2 De onderzoeksvragen

#### *Beschouwing van de onderzoeksvragen*

De BBC heeft de twee doelstellingen in de offertevraag uitgewerkt tot 35 concrete onderzoeksvragen, die betrekking hebben op fysieke belasting, sociale veiligheid, overige arbeidsrisico's, verzuim, WAO, reïntegratie, deskundige ondersteuning, reïntegratiebedrijven, communicatie, opleidingen en beschikbare instrumenten en hulp-



middelen. Wij hebben deze vragen samengevoegd en verbreed tot 10 onderzoeksvragen. Deze zijn omschreven in kader 1.

### **Kader 1.** De onderzoeksvragen

#### *Nulmeting arbeidsrisico's*

1. Hoeveel werknemers zijn blootgesteld aan arbeidsrisico's en daarmee gepaard gaande gezondheidsklachten en welke risicogroepen (leeftijd, geslacht, functie, branche, aanstellingsomvang) zijn daarbij te onderscheiden?
2. Wat zijn, objectief gezien, in de vier branches de belangrijkste knelpunten op het terrein van fysieke belasting en sociale veiligheid.

#### *Stand van wetenschap arbopreventie*

3. Welke instrumenten, maatregelen en hulpmiddelen (waaronder ook de opleidingen en de communicatieactiviteiten gerekend worden) zijn binnen de branches *al beschikbaar* om de arbeidsrisico's te beheersen, wat zijn de kosten/baten hiervan, wat is het bereik, hoeveel ondernemers/werknemers maken er gebruik van, wat is de effectiviteit van de maatregelen en hoe tevreden is de doelgroep erover en waaraan hebben ondernemers/werknemers vooral behoefte?
4. Welke aanvullende maatregelen op het terrein van fysieke belasting en sociale veiligheid, kunnen een bijdrage leveren aan het terugdringen van deze arbeidsrisico's?

#### *Oplossingen/advies voor arboconvenant*

5. Welke arbopreventiemaatregelen kunnen aanbevolen worden voor opname in het arboconvenant?

#### *Nulmeting verzuim- en reïntegratie*

6. Hoe hoog was het ziekteverzuim in de branches in de afgelopen drie jaar? (*percentage, frequentie, duurverdeling, kosten, aangevuld met andere kengetallen en uitsplitsingen naar personeels- en bedrijfskenmerken voor zover beschikbaar*)
7. Hoe hoog waren het aandeel 13-weekszieken en de WAO in de branches in de afgelopen drie jaar? (*in- en uitstroom, zittingen bestand, 12-maandszieken, kosten*)

#### *Stand van wetenschap verzuim- en reïntegratie*

8. Welke instrumenten, maatregelen en hulpmiddelen (waaronder ook de deskundige ondersteuning, de inzet van reïntegratiebedrijven en de communicatieactiviteiten gerekend worden) zijn binnen de branches al beschikbaar om het ziekteverzuim te beheersen en reïntegratie te bevorderen, wat zijn de kosten/baten hiervan, wat is het bereik, hoeveel ondernemers/werknemers maken er gebruik van, wat is de effectiviteit, hoe tevreden is de doelgroep erover en waaraan hebben ondernemers vooral behoefte?
9. Welke aanvullende instrumenten, maatregelen en hulpmiddelen om het ziekteverzuim te beheersen en reïntegratie te bevorderen, zijn zinvol voor de branches?

#### *Oplossingen/advies voor arboconvenant*

10. Welke verzuim- en reïntegratiemaatregelen kunnen aanbevolen worden voor opname in het arboconvenant?

### *Zes deelonderzoeken*

Er zijn twee hoofdthema's in dit nulonderzoek voor het arboplusconvenant, namelijk: A. arbeidsrisico's/arbopreventie en B. verzuim en reïntegratie. Rond elk van deze hoofdthema's worden drie deelonderzoeken verricht, namelijk: 1) een nulmeting, 2) onderzoek naar de stand van wetenschap en 3) advisering over oplossingen. In totaal worden dus zes deelonderzoeken uitgevoerd.

### *Randvoorwaarden bij het onderzoek*

De opdrachtgever heeft twee belangrijke randvoorwaarden aangegeven bij de uitvoering. In de eerste plaats moeten bij de bepaling van de stand van wetenschap ook *de lopende brancheactiviteiten* 'meegenomen' worden. De vier afzonderlijke branches hebben de afgelopen jaren al veel ontwikkeld op het terrein van arbopreventie (zoals een tilcursus, een RI&E-instrument, een werkdrukmeter) en verzuim en reïntegratie (zoals een verzuimprotocol, afspraken met verzekeraars en arbodienst, een loket sociale zekerheid). In dit nulonderzoek wordt daarom nagegaan of de bestaande instrumenten aansluiten bij de behoeften van de ondernemers, of ze effect hebben en wat er aan verbeterd kan worden, ook op het terrein van de opleidingen en de communicatie. Bestaande branchemaatregelen die succesvol zijn in een branche (of althans deze potentie hebben), kunnen dan via het arboplusconvenant verbreed worden naar de andere branches.

In de intentieverklaring is expliciet afgesproken om speciale aandacht te geven aan de arbeidsrisico's fysieke belasting en sociale veiligheid. De opdrachtgever heeft echter aangegeven dat ook de andere arbeidsrisico's in dit onderzoek meegenomen moeten worden.

### *Taakverdeling tussen AStri en vhp ergonomie*

AStri heeft dit onderzoek samen met adviesbureau **vhp** ergonomie uitgevoerd. De werkplekobservaties, oplossingen en advisering over te nemen convenantmaatregelen rond fysieke belasting en sociale veiligheid (onderzoeksvragen 2, 5, 6 en 9) werden uitgevoerd door **vhp** ergonomie. De overige onderzoeksvragen werden door AStri beantwoordt.

## **1.3 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 wordt de opzet van het onderzoek beschreven. In de hoofdstukken 3 t/m 8 worden achtereenvolgens de resultaten van de zes deelonderzoeken beschreven: nulmeting arbeidsrisico's (hoofdstuk 3), stand ter techniek arbeidsrisico's (hoofdstuk 4), oplossingen arbeidsrisico's (hoofdstuk 5), nulmeting verzuim en reïntegratie (hoofdstuk 6), stand der techniek verzuim en reïntegratie (hoofdstuk 7), en oplossingen verzuim en reïntegratie (hoofdstuk 8). In hoofdstuk 9 ten slotte worden

de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de invulling van het arboconvenant en het plan van aanpak samengevat.

## 2 ONDERZOEKSOPZET

### 2.1 Opzet in hoofdlijnen

Het onderzoek richt zich op de twee hoofdthema's *arbopreventie (waarbij speciale aandacht uitgaat naar fysieke belasting en sociale veiligheid)* en *verzuim- en reïntegratiebeleid*. Het onderzoek betreft zowel een nulmeting, als het in kaart brengen van de stand van wetenschap, als een advies over welke maatregelen nu het meest geschikt zijn voor opname in het arboplusconvenant. Het gaat dus om zes deelonderzoeken. Om deze zes deelonderzoeken te kunnen verrichten, werden onderstaande zeven *onderzoeksinstrumenten* ingezet.

1. Vragenlijstonderzoek werknemers (Monitor Arboconvenanten).
2. Deskresearch arbopreventie-, verzuim- en reïntegratiemaatregelen.
3. Interviews met werkgevers, kenners van de branches ('sleutelinformanten') en organisaties die de branches diensten leveren op het terrein van arbopreventie-, verzuim- en reïntegratie.
4. Analyse WAO-gegevens UWV en eigen verzuimgegevens branches.
5. Workshop verzuim- en reïntegratiemaatregelen.
6. Objectieve metingen fysiek belastende werkzaamheden en sociale veiligheid op de werkplek en inventarisatie oplossingen.
7. Workshops en oplossingenboek fysieke belasting en sociale veiligheid.

In tabel 2.1 wordt weergegeven welke onderzoeksinstrumenten voor elk deelonderzoek worden ingezet en welke onderzoeksvragen hiermee beantwoord worden. De zeven onderzoeksinstrumenten worden beschreven in de paragrafen 2.2 t/m 2.8.

**Tabel 2.1 Samenvatting onderzoeksoepzet**

<b>A. Arbopreventie/arbeidsrisico's</b>
<b>1. Nulmeting fysieke belasting, sociale veiligheid en andere arbeidsrisico's (vragen 1 en 2)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vragenlijstonderzoek werknemers (o.a. modules fysieke belasting en agressie en geweld Monitor Arboconvenanten) (§2.2)</li> <li>▪ Objectieve meting van fysiek belastende werkzaamheden en sociale veiligheid (§2.7)</li> </ul>
<b>2. Stand van wetenschap fysieke belasting en sociale veiligheid (vragen 5 en 6)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deskresearch (§2.3)</li> <li>▪ Vragenlijstonderzoek werknemers (behoeften aan arbopreventiemaatregelen) (§2.2)</li> <li>▪ Interviews met werkgevers, kenners van de branche en dienstverlenende organisaties (§2.4)</li> </ul>
<b>3. Oplossingen fysieke belasting en sociale veiligheid (vraag 9)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Workshops en oplossingenboek maatregelen fysieke belasting en sociale veiligheid (§2.8)</li> <li>▪ Deskresearch (§2.3)</li> <li>▪ Inventarisatie praktijkoplossingen (§2.7)</li> </ul>
<b>B. Verzuim- en reïntegratiebeleid</b>
<b>4. Nulmeting verzuim- en reïntegratiebeleid (=ziekteverzuim en WAO) (vragen 3 en 4)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vragenlijstonderzoek werknemers (verzuimmodule Monitor Arboconvenanten) (§2.2)</li> <li>▪ Analyse van WAO-gegevens UWV en beschikbare verzuimgegevens branches (§2.5)</li> </ul>
<b>5. Stand huidige verzuim- en reïntegratiebeleid (vragen 8 en 9)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deskresearch (§2.3)</li> <li>▪ Interviews met werkgevers, kenners van de branche en diensten verlenende organisaties (§2.4)</li> </ul>
<b>6. Potentiële maatregelen verzuim- en reïntegratiebeleid (vraag 10)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Workshops verzuim- en reïntegratiemaatregelen (§2.6)</li> </ul>

## 2.2 Vragenlijstonderzoek werknemers (Monitor Arboconvenanten)

### *Schriftelijke vragenlijst bij representatieve steekproef van werknemers*

Om de *omvang* van arbeidsrisico's en de risicogroepen in kaart te brengen (en monitoring mogelijk te maken) is een schriftelijke vragenlijst uitgezet onder een represen-

tatieve groep werknemers.

#### *De steekproef*

Bij de bepaling van de benodigde steekproefomvang, zijn we uitgegaan van een gemiddelde netto respons van 300 werknemers per branche (1.200 totaal). De respons op een vragenlijst hangt mede af van de zuiverheid van de steekproef, de lengte en layout van de vragenlijst, de manier waarop het onderzoek wordt geïntroduceerd bij de werknemers, de actualiteit van de gebruikte naam- en adresgegevens, de publiciteit die de branche aan het onderzoek geeft, het 'branchegevoel' van de werknemers, het opleidingsniveau van de werknemers en het al dan niet beheersen van de Nederlandse taal. Voor de bepaling van de omvang van de aan te schrijven steekproef zijn we uitgegaan van een voorzichtige schatting van 30 procent respons. Dit betekent dat een steekproef van ten minste 4.000 werknemers moet worden aangeschreven om een netto respons van ten minste 1.200 te krijgen.

#### *Drie verschillende steekproefkaders en benaderingsmethoden*

Het was niet mogelijk om voor alle branches op dezelfde manier een steekproef te trekken en aan te schrijven. In tabel 2.2 staan de specificaties van de steekproeftrekking en benadering van de vier branches samengevat. Bij de ambulante handel is een onderscheid gemaakt tussen ZZP-ers (die direct zijn benaderd) en werknemers (die via hun werkgever zijn benaderd)

**Tabel 2.2** Afbakening van de branches op basis van de UWV-code

	steekproefkader	steekproef	afzender*
ambulante handel	Hoofdbedrijf Detailhandel		
- zzp-ers	12.335 ondernemers met 1 werkbare persoon, inclusief AGF, Bloemen en Vis	500 zzp-ers	<b>CVAH</b>
- werknemers	4.844 ondernemers met 2-20 werkbare personen (8.587 in totaal), exclusief AGF, Bloemen en Vis	via 500 ondernemers: 640 wns	<b>CVAH</b> <b>BBC/FNV/SZW</b>
AGF	8.265 werknemers Sociaal Fonds AFG Interpolis	1.000 wns	<b>BBC/FNV/SZW</b>
bloemen	11.214 werknemers Sociaal Fonds Bloemen Interpolis	1.000 wns	<b>BBC/FNV/SZW</b>
vis	circa 5.000 UWV dienstverbanden in sector 060-069.07	1.000 wns	<b>UWV</b> <b>BBC/FNV/SZW</b>
<b>totaal</b>		<b>4.150</b>	

\*Het logo op de verzendvelop is afkomstig van de vetgedrukte instantie

De steekproeven van ZZP-ers in ambulante handel, AGF, Bloemen en Vis zijn selectief getrokken. ZZP-ers zijn hiertoe gedefinieerd als ondernemingen met één werk-

zame persoon. De ondernemingen met 0 werkzame personen (dit betekent dat minder dan 12 uur per week gewerkt wordt binnen die onderneming) zijn buiten de steekproef gelaten. Voor de benadering van de werknemers uit de ambulante handel is een gestratificeerde steekproef getrokken, zodanig dat elke werknemer even veel kans heeft om in de steekproef terecht te komen. Grote ondernemers komen hierdoor naar verhouding minder voor dan kleinere ondernemers. De 53 ondernemers met 20 of meer werkzame personen zijn buiten de steekproef gelaten, omdat deze, afgaande op de bedrijfsnamen, tot andere branches leken te behoren.

De aanbiedingsbrief voor de werknemers bij de vragenlijsten bevat de logo's van alle convenantpartijen en is ondertekend door de voorzitter van de BBC, de vertegenwoordiger van het FNV en de vertegenwoordiger van SZW. De brieven gericht aan de ondernemers in de ambulante handel zijn ondertekend door het CVAH. In deze brief wordt voor vragen en opmerkingen verwezen naar een speciaal telefoonnummer en emailadres van *AStri*.

Twee weken na verzending van de vragenlijst is een herinneringsbrief gestuurd naar alle ondernemers en werknemers. Omdat de vragenlijsten anoniem zijn, was immers onbekend welke werknemers inmiddels gereageerd hebben. In de herinneringsbrief is aangegeven dat men bij *AStri* telefonisch of per e-mail een nieuwe vragenlijst kan opvragen, indien men die is kwijtgeraakt.

#### *Inhoud van de vragenlijst*

De vragenlijst bevat de volgende blokken:

- A. persoonsgegevens, deels afkomstig uit de Monitor Arboconvenanten, deels branchespecifiek (16 vragen);
- B. de MA-module lichamelijke belasting (39 vragen);
- C. de MA-module klachten aan het bewegingsapparaat, exclusief vraag naar directe oorzaak en RSI-klachten (10 vragen);
- D. de MA-module agressie en geweld (20 vragen);
- E. overige arbeidsomstandigheden (16 vragen);
- F. arbomaatregelen die volgens de werknemers gewenst zijn (13 vragen);
- G. de MA-module verzuimbeleid (herziene versie, 10 vragen);
- H. de MA-module verzuim in afgelopen 12 maanden, medio 2004 herziene versie (7 vragen);
- I. de MA-module verzuim in de afgelopen 2 maanden (3 vragen).

De vragen uit blok E zijn deels afkomstig uit het Periodiek Onderzoek Leefsituatie (POLs) van het CBS, maar grotendeels zelf geformuleerd. Uitgangspunt was om alle arbeidsrisico's waarvan door de BBC verondersteld wordt dat ze mogelijk spelen, te bevragen.

De vragen uit blok F zijn voor een klein deel afkomstig uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO Arbeid, de overige vragen zijn zelf geformuleerd en complementair aan blok E.

De blokken F (gewenste maatregelen) en G (verzuimbeleid) zijn niet van toepassing voor de zelfstandigen zonder personeel, zij zijn geïnstrueerd deze over te slaan.

De vragenlijst is terug te vinden in bijlage 2.

#### *Data-entry en analyse*

De data-entry van de vragenlijsten is verzorgd door Desan uit Amsterdam, met behulp van optical scanning. De analyses zijn verricht met het statistisch verwerkingspakket SPSS. De kengetallen voor agressie en geweld en voor fysieke belasting zijn berekend, conform de specificaties van respectievelijk SKB en SZW. Van deze specificaties hebben wij de SPSS-programmeersyntax gebruikt, zoals wij die voor de berekening van deze kengetallen ontwikkeld hebben<sup>4</sup> in opdracht van SZW.

#### *Respons*

In totaal zijn 847 vragenlijsten vóór de sluitingstermijn ingevuld geretourneerd, hetgeen neerkomt op een bruto responspercentage van 21 procent. Dit is lager dan de verwacht. Mogelijke oorzaken hiervoor zijn verouderde adressenbestanden en een niet geheel sluitende afbakening van de branche in de steekproef. In totaal zijn 70 vragenlijst niet ingevuld retour gekomen, met als reden: onjuiste adressering (27), persoon is niet meer werkzaam in de branche (15) en de persoon is niet werkzaam in de branche, ook nooit werkzaam geweest in de branche (28). Dit brengt de netto respons op 22 procent.

Een deel van de 847 ingevulde geretourneerde vragenlijsten (58 stuks) bleek achteraf niet geschikt voor opname in het onderzoek, omdat de betreffende respondenten buiten de doelgroep (werkzaam in andere bedrijfssectoren) vielen. Na verwijdering van deze gevallen bleven er 789 werknemers over, waarop de uiteindelijke analyses gebaseerd zijn. Dit betreft 20 procent van de aangeschrevenen. In tabel 2.3 staan de aantallen respondenten weergegeven per categorie.

De respons vanuit de Visbranche is bijzonder laag. Wij hebben hiervoor geen verklaring. Het is de enige branche waar de steekproeftrekking en aanschrijving niet door AStri is verzorgd, maar door UWV. Noch uit telefonische reacties, noch uit ongeopend geretourneerde vragenlijsten, hebben wij aanwijzingen gekregen dat er op grote schaal sprake is van foute adressering of het niet behoren tot de doelgroep van de steekproef. UWV mag ons geen inzage geven in de NAW-gegevens van de aangeschreven personen. We kunnen daarom noch een non-respons onderzoek uitvoeren, noch checken of alles logistiek goed verlopen is binnen UWV.

<sup>4</sup> Deze hebben als doel uniformiteit in berekeningswijze van alle gebruikers te waarborgen. Dit project verkeert momenteel in de afrondende fase.



**Tabel 2.3** Aantal respondenten per categorie op de werknemersenquête<sup>5</sup>

	verkooplocatie			totaal
	detailhandel	ambulant	onbekend	
<i>product</i>				
AGF	164	66	6	236
bloemen	347	20	9	376
vis	33	29	2	64
ambulant overige producten	n.v.t.	93	1	94
onbekend	13	3	3	19
<i>zzp-ers versus werknemers</i>				
zelfstandige zonder personeel	4	84	0	88
werknemer	553	127	21	701
<b>totaal</b>	<b>557</b>	<b>211</b>	<b>21</b>	<b>789</b>

*Beschouwing over representativiteit en betrouwbaarheid*

Wat representativiteit betreft geldt: hoe lager het responspercentage, hoe sterker de uitkomsten vertekend kunnen zijn door *eventuele* selectiviteit van de respondenten. Echter ook bij een laag responspercentage is niet uitgesloten dat de deelnemers volkomen representatief zijn voor het totale werknemersbestand. Je weet het gewoon niet: hiervoor zou een nonresponsonderzoek uitgevoerd moeten worden. Over het algemeen zal wel gelden dat, mits voor nul- en eindmeting volgens dezelfde methode gebeuren (zelfde steekproefkader, zelfde manier van benaderen), de eventuele selectiviteit bij nul- en eindmeting hetzelfde zijn. Ondanks eventuele systematische vertekening, zijn *verschillen* tussen nul- en eindmeting nog steeds goed meetbaar.

Wel geldt: hoe kleiner het absolute aantal respondenten, hoe groter het betrouwbaarheidsinterval rond elk gevonden percentage. En hoe groter het betrouwbaarheidsinterval, hoe lastiger het wordt om over enkele jaren bij de eindmeting te zien is of de targets gehaald zijn. Dalingen van 20 procent (een gebruikelijk reductiedoelstelling) van bijvoorbeeld het percentage werknemers dat in een ongunstige houding werkt, kunnen echter al significant zijn (mits het uitgangsperscentage hoog ligt) bij aantallen vanaf 200. Alleen voor de Vis is het daarom bij voorbaat *bijna* uitgesloten dat verbeteringen ook statistisch significant zullen zijn. In tabel 2.4 worden de 95-procentbetrouwbaarheidsintervallen weergegeven bij verschillende percentages,

<sup>5</sup> Branchespecifieke responspercentages kunnen niet berekend worden, omdat niet bekend is uit welke steekproefkader de respondenten afkomstig zijn (vanwege de vermenging van ambulant en detailhandel).

gegeven het huidige aantal respondenten in de vier branches. Hiervoor worden de percentages als 'one sample proportions' beschouwd. De intervallen zijn berekend met behulp van *SPSS SamplePower* software.

**Tabel 2.4** Boven- en ondermarges, bij verschillende aantallen respondenten, en verschillende percentages

waargenomen percentage	onder- en bovenwaarden van 95%-betrouwbaarheidsinterval			
	n=61 vis	n=211 ambulant	n=236 AGF	n=376 bloemen
1	0-8	0-3	0-3	0-3
10	5-20	7-15	7-14	7-13
20	12-32	15-26	15-26	16-24
30	20-42	24-36	25-36	26-35
40	29-53	34-47	34-46	35-45
50	38-62	43-57	44-56	45-55
60	47-71	53-66	54-66	55-65
70	58-80	64-76	64-75	65-74
80	68-88	74-85	74-85	76-84
90	80-95	85-93	86-93	87-93
99	92-100	97-100	97-100	97-100

#### *Een voorbeeld van verschil tussen nul- en eindmeting*

Stel in de nulmeting wordt gevonden dat 50 procent van de werknemers in een ongunstige houding werkt, en men spreekt als target een 20 procent reductie af. Dit betekent dat het streefpercentage voor de eindmeting 40 wordt. In de Visbranche zal die 40 procent niet significant verschillen van de 50 procent uit de nulmeting, omdat 40 nog binnen het betrouwbaarheidsinterval rond de 50 valt (=38 tot 62 procent). In de andere drie branches zal de reductie wel statistisch significant zijn, omdat de ondergrens van het betrouwbaarheidsinterval al groter is dan 40.

#### *Geen rapportage van totaalcijfers over de vier branches*

Bij de steekproeftrekking is ervoor gekozen van elke branche evenveel werknemers aan te schrijven. Dit om voor elke branche afzonderlijke de kerncijfers met betrekking tot fysieke belasting, sociale veiligheid, overige arbeidsrisico's en ziekteverzuim te kunnen presenteren. Mede hierdoor vormen de verhoudingen tussen het aantal respondenten per branche geen weerspiegeling van de werkelijkheid in de vier branches als geheel. Daarbij komt dat er overlap is tussen de branches AGF, Bloemen en Vis enerzijds en de ambulante handel anderzijds: een deel van de werknemers valt zowel onder ambulant, als onder één van de andere drie branches. Alleen uit de ambu-

lante handel kon een steekproef van zzp-ers getrokken worden, niet uit de overige sectoren. Uit de vragenlijst is het oorspronkelijke steekproefkader waaruit de respondenten afkomstig zijn niet op te maken (alle vragenlijsten zijn identiek en ongelabeld). Het bepalen van weegfactoren om de oorspronkelijke verhouding te herstellen is daarom niet goed mogelijk. Er is in dit rapport daarom *niet* voor gekozen om de resultaten van de werknemersenquête voor de vier branches samen te voegen. Alle kerncijfers worden per branche afzonderlijk weergegeven. Alleen bij uitsplitsingen naar leeftijd, geslacht en andere achtergrondkenmerken worden totaalcijfers gebruikt. De aantallen per afzonderlijke branche zijn namelijk te klein voor het maken van dergelijke uitsplitsingen. Deze totaalcijfers kunnen niet als *representatief* voor de vier branches worden beschouwd. Doel van de uitsplitsing naar achtergrondkenmerken is echter niet het geven van representatieve cijfers, maar het aanwijzen van risicogroepen. Voor dit laatste is representativiteit niet noodzakelijk.

#### *Afbakening en omvang van de branches*

De verschillende branches waarover we in het onderzoek uitspraken zullen doen zijn de: AGF, Bloemen, Vis en de ambulante handel. Standaard worden de uitkomsten uitgesplitst naar 'product' en naar 'handelslocatie'.

Bij *product* wordt de volgende driedeling aangehouden:

- AGF-detailhandel en -ambulante handel;
- Bloemendetailhandel en -ambulante handel;
- Visdetailhandel en -ambulante handel.

Bij *handelslocatie* wordt de volgende tweedeling aangehouden:

- verkoop vanuit winkel in AGF, Bloemen of Vis;
- ambulante handel (naast AGF, Bloemen en Vis ook de andere producten).

## **2.3 Deskresearch**

De deskresearch heeft als doel de bestaande relevante documentatie, oplossingen en maatregelen op het terrein van arbopreventie en verzuim- en reïntegratiebeleid te inventariseren, zowel binnen de branches als daarbuiten. De deskresearch is voor een deel door *AStri* verricht en voor een deel door **vhp**. Voor de deskresearch zijn de volgende bronnen benut:

#### *Door AStri (thema arbopreventie, verzuim- en reïntegratiebeleid)*

- bij de branches over deze onderwerpen beschikbare documentatie;
- de websites van de branches, de betrokken vakbonden en de bij de branche betrokken aanbieders van instrumenten, maatregelen en hulpmiddelen;
- de plannen van aanpak en publicaties van andere convenantbranches, via de

- arboconvenantenwebsite van SZW;
- publicaties in vakbladen;
- de 'catalogus reïntegratiemaatregelen'<sup>6</sup>.

#### *Fysieke belasting en sociale veiligheid*

Er is verkenning van oplossingen op deze terreinen uitgevoerd via literatuur (onder andere vakbladen), via eerder uitgevoerd onderzoek (brancheoverstijgend onderzoek naar de stand van de wetenschap aangaande te nemen maatregelen op het gebied van fysieke belasting en onderzoek in andere branches, bijvoorbeeld de detailhandel), bezoek aan vakbeurzen, internet, leveranciersinformatie en de eigen oplossingenbibliotheek van **vhp** ergonomie. Deze oplossingenbibliotheek bevat momenteel ongeveer 600 oplossingen voor fysieke belasting en andere arbeidsrisico's.

## 2.4 Interviews

AS<sup>tri</sup> heeft telefonische interviews afgenomen bij een selectie van ondernemers, kenners van de branches (sleutelinformanten) en huidige aanbieders van arbopreventie-, verzuim- en reïntegratiemaatregelen. In tabel 2.5 worden de aantallen per doelgroep weergegeven.

**Tabel 2.5** Aantal interviews per doelgroep

doelgroep	aantal
<i>ondernemers</i>	
ambulante handel	10
AGF-detailhandel	9
bloemisten	10
visdetailhandel	7
branchekenners/sleutelinformanten	10
aanbieders van maatregelen	7

#### *Keuze van de te interviewen personen*

De namen van alle geïnterviewde personen zijn weergegeven in bijlage 1. De namen van de ondernemers zijn geleverd door de personen die de betreffende branche vertegenwoordigen in de BBC. De betreffende branchevertegenwoordigers hebben de

<sup>6</sup> Poel, M.G.M. van der, C.G.L. van Deursen & R. Prins (november 2001). *Maatregelen verzuimbegeleiding en vroegtijdige reïntegratie. Catalogus ontwikkeld in het kader van arboconvenanten: stand van zaken 2001*. ISBN 90 5749 832 4. Doetinchem: Elsevier bedrijfsinformatie.

ondernemers vooraf om hun medewerking gevraagd, wat het voor AStri erg gemakkelijk maakte om de interviewafspraken te realiseren. Over het algemeen blijken geen doorsnee werkgevers geselecteerd te zijn, maar relatief 'goede werkgevers': in de branche(vereniging) actieve ondernemers met redelijk oog voor de arbeidsomstandigheden en het welzijn van het personeel.

*Branchekenners of sleutelinformanten* zijn personen binnen elk van de vier branches (werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers) die het best geïnformeerd zijn over de thema's arbopreventie, verzuim- en reïntegratiebeleid, het opleidingsaanbod en de communicatie. De namen van sleutelinformanten zijn aangedragen door de BBC en het betreft ook voor een deel de BBC-leden zelf. De lijst van *aanbieders* is in overleg met de BBC tot stand gekomen. Wij hebben de BBC na een eerste inventarisatie een lijst voorgelegd van te interviewen aanbieders, met het verzoek om goedkeuring en aanvulling. Deze lijst is geaccordeerd en men had hierop geen aanvullingen.

#### *Inhoud en verwerking van de interviews*

De inhoud van de vragenlijst voor de ondernemers is mede tot stand komen op basis van de bevindingen uit de interviews met de sleutelinformanten. De vragenlijst bevat de volgende thema's (zie bijlage 2):

- A. fysieke belasting (belangrijkste problemen, maatregelen en behoeften);
- B. sociale veiligheid (idem);
- C. overige arbeidsrisico's;
- D. training en opleidingen (reden wel/niet deelnemen, behoeften);
- E. verzuim en reïntegratiebeleid (stand van zaken, behoeften, benutting instrumenten).

Van elk is een samenvattend verslag gemaakt van twee tot drie A-viertjes. Deze verslagen zijn voor intern gebruik bedoeld. De verslagen vormen de basis voor de rapportage.

## **2.5 Analyse WAO-gegevens UWV en eigen verzuimgegevens branches**

### *WAO-cijfers*

We hebben UWV gevraagd om voor de branches informatie te leveren over het aantal 13-weekszieken, het aantal 12-maandszieken, het aantal WAO-aanvragen, de WAO-instroom, WAO-uitstroom en de omvang van het zittende bestand, over de jaren 2001, 2002 en 2003. Bij de WAO-gegevens is gevraagd een uitsplitsing te maken naar geslacht, leeftijdsgroep, diagnosehoofdgroep (volgens de eerder genoemde CAS-code) en arbeidsongeschiktheidsklasse (geheel/gedeeltelijk). De informatie over WAO en dienstverbanden wordt verstrekt vanuit het Orkasysteem.

UWV kan drie van de vier branches onderscheiden, op basis van de volgende codes:

AGF: 012-13.01;  
 Bloemen: 060-069.05;  
 Vis: 060-069.07.

De ambulante handel heeft binnen UWV geen aparte code. Waarschijnlijk zijn de betreffende werknemers ondergebracht naar verkoopproduct, samen met de niet ambulanten. Het is daarom niet mogelijk om specifiek voor de ambulante handel informatie over de WAO te krijgen.

Gegevens over 13-weekszieken en 12-maandszieken zijn binnen Orka niet beschikbaar. UWV kon hierover alleen het aantal nieuwe gevallen per branche, per kwartaal leveren, over de jaren 2003 en 2004.

#### *Verzuimcijfers*

De nulmeting ziekteverzuim wordt op twee peilers gebaseerd worden: de bevindingen uit de werknemersenquête (module ziekteverzuim) en de verzuimgegevens zoals die bij de branches beschikbaar zijn. De ambulante handel beschikt niet over verzuimcijfers. De AGF- en de Visdetailhandel beschikken over brancherapportages van Commit en de Bloemendetailhandel over verzuimrapportages van het verzuimloket.

## **2.6 Workshop verzuim- en reïntegratiemaatregelen**

### *Doel*

Op het terrein van verzuim- en reïntegratiebeleid is een groot aantal maatregelen denkbaar<sup>7</sup>. De keuze uit de mogelijke maatregelen en de precieze invulling ervan is echter zeer branchespecifiek en bouwt voort op welke activiteiten al in de branche worden ondernomen, wat de belangrijkste problemen zijn en wat de behoeften en praktische mogelijkheden zijn.

Om een antwoord op deze vragen te krijgen zijn workshops gehouden met respectievelijk werkgevers en werknemers. De workshopmethode bestaat uit de volgende uit drie stappen.

1. De bestaande algemene kennis over verzuim- en reïntegratiemaatregelen is allereerst gecombineerd met branchespecifieke informatie (afkomstig uit de interviews met werkgevers, branchekenners en aanbieders). Hieruit is, in aanspraak met de opdrachtgever, een voorselectie van mogelijk geschikte maatregelen voor de branches gemaakt, welke zijn vastgelegd in een werkdocument.
2. In workshops met branchevertegenwoordigers zijn de voorgestelde maatregelen

<sup>7</sup> Poel, M.G.M. van der, C.G.L. van Deursen & R. Prins (november 2001). *Maatregelen verzuimbegeleiding en vroegtijdige reïntegratie. Catalogus ontwikkeld in het kader van arboconvenanten: stand van zaken 2001*. ISBN 90 5749 832 4. Doetinchem: Elsevier bedrijfsinformatie.

len besproken, waarbij is ingegaan op: te verwachten knelpunten voor implementatie en randvoorwaarden voor succesvolle implementatie en de concrete invulling. Deze punten zijn in drie werkgroepen van 5-6 personen voorbereid, waarna de bevindingen plenair geïnventariseerd zijn en aangevuld vanuit de andere werkgroepen.

3. Op basis van de plenaire bespreking (vastgelegd via flap-overs en aantekeningen van de onderzoekers) en de in de werkdocumenten gemaakte aantekeningen wordt een advies gegeven over de meest geschikte verzuim- en reïntegratiemaatregelen. Dit advies is weergegeven in hoofdstuk 8 van dit rapport.

#### *Deelnemers*

De workshop is gehouden op 9 november in Amersfoort. De deelnemers waren afkomstig uit de volgende geledingen:

- 4 vertegenwoordigers van de ambulante handel (waaronder een vishandel);
- 2 vertegenwoordigers de Bloemisten;
- 3 werkgeversvertegenwoordigers van de AGF-detailhandel;
- 1 vakbondsvertegenwoordiger;
- 4 aanbieders van verzuim- en reïntegratieproducten;
- 1 procesondersteuner (Orbis);
- 3 onderzoekers van *AStri*.

De namen van de deelnemers zijn te vinden in bijlage 1.

## **2.7 Objectieve metingen fysiek belastende werkzaamheden en sociale veiligheid op de werkplek en inventarisatie praktijkoplossingen**

De Monitor Arboconvenanten brengt in kaart hoe de werknemers de fysieke belasting en sociale veiligheid *zelf ervaren*. Om de fysieke belasting en de situatie met betrekking tot sociale veiligheid ook *objectief* vast te stellen zijn acht bedrijven bezocht. De verdeling over de branches is als volgt:

- twee visdetailhandelsbedrijven (uit Apeldoorn en Diemen);
- twee bloemendetailhandel (uit Apeldoorn en Den Haag);
- twee AGF detailhandel (uit Wijchen en Ridderkerk);
- twee ambulante handel bedrijven (uit Groningen en Rotterdam).

De keuze van de bedrijven is gemaakt door de BBC. Vooraf is aangegeven dat we 'doorsnee' bedrijven wilden bezoeken, die een zo representatief mogelijk beeld geven van de branche. Bij de bedrijfsbezoeken zijn door fysieke belastingexperts van **vhp** ergonomie werkplekobservaties uitgevoerd met het doel de fysieke belasting van de aanwezige medewerkers objectief vast te stellen. Bij de observatie van fysieke belasting zijn zes elementen onderscheiden:

- tillen en dragen;
- duwen en trekken;
- trillen en schokken;
- werkhoudingen;
- repeterende bewegingen;
- energetische belasting.

Deze indeling van fysieke belasting is ontleend aan het door **vhp** ergonomie ontwikkelde *Handboek Fysieke Belasting met bijbehorende software Fysibel*. Dit handboek vormt een complete methode voor het inventariseren en oplossen van knelpunten in de fysieke belasting. De verschillende soorten fysieke belasting zijn volgens de methode uit dit handboek beoordeeld. Dit vaststellen gebeurt door observaties (bijvoorbeeld van werkhouding en frequenties waarmee bepaalde handelingen worden verricht) en door metingen (bijvoorbeeld duw- en trekkrachtmetingen). Indien voor één van de zes onderwerpen van fysieke belasting een knelpunt wordt vastgesteld, wordt belicht welke achterliggende oorzaak een rol speelt: organisatie, techniek of gedrag.

Voor het onderwerp sociale veiligheid is een checklist ontwikkeld. Deze checklist bevat de volgende onderwerpen:

- Welke incidenten zijn de laatste drie maanden opgetreden?
- Bij welke handelingen, bij welke werknemers, op welke locaties hebben de incidenten plaatsgevonden?

Met behulp van observaties door de deskundigen en informatie van de bedrijfsleider wordt de checklist gecompleteerd.

De resultaten van de objectieve gemeten fysieke belasting en sociale veiligheid zijn vergeleken met de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek onder de werknemers en de telefonische interviews bij de werkgevers. Op grond van de resultaten van deze onderzoeken is een lijst met de meest fysiek belastende handelingen en sociaal onveilige situaties opgesteld. Daarbij is niet alleen naar de handelingen sec gekeken, maar ook naar de tijdsduur dat deze handelingen verricht moeten worden en het aantal personen in de branche dat deze handelingen verricht. Op basis van deze criteria is een rangorde opgesteld van de meest zware handelingen.

Bij de acht bedrijfsbezoeken is ook nagegaan welke oplossingen er in het bedrijf (al) genomen zijn voor fysieke belasting en sociale veiligheid. Bij fysieke belasting gaat het om technische, organisatorische en/of gedragsoplossingen. Bij sociale veiligheid gaat het om oplossingen die als volgt zijn in te delen:

- Hoe is het beleid voor agressie en geweld geformuleerd?
- Wat zijn de huisregels?
- Welke preventieve technische maatregelen zijn er genomen in de gebouwen



- en/of werkplekken?
- Hoe is de melding en registratie van agressiegevallen geregeld?
  - Hoe worden de medewerkers getraind en opgeleid in het omgaan met agressie en geweld?
  - Hoe is de nazorg/opvang van medewerkers die een incident hebben ondergaan geregeld?

## **2.8 Workshops en oplossingenboek fysieke belasting en sociale veiligheid**

De deskresearch, de telefonische interviews en de inventarisatie bij de bezochte bedrijven leveren een overzicht op van de mogelijke oplossingen voor fysieke belasting en sociale veiligheid. Om hieruit de meest praktische en effectieve oplossingen te selecteren, zijn twee workshops met ondernemers en deskundigen uit de branches worden georganiseerd: één workshop voor de ambulante handel en één voor de ondernemers met een vaste locatie (detailhandel).

Tijdens de workshops zijn de mogelijke oplossingen gepresenteerd en is de deelnemers gevraagd per oplossing een inschatting te maken van de volgende indicatoren van de haalbaarheid van de oplossingen:

- de reductie in fysieke belasting of verbetering sociale veiligheid, die bereikt kan worden bij invoeren van de oplossing;
- de praktisch haalbaarheid van de oplossing;
- de operationele kosten voor het bedrijf die gemaakt moeten worden bij de invoering van de oplossing;
- het aantal medewerkers dat voordeel heeft van de oplossing;
- de frequentie waarmee de handeling, waarop de oplossing betrekking heeft, voorkomt;
- De overige baten, zoals efficiënter werken en minder milieubelasting. Hoe meer van deze baten hoe hoger de score.

Voor deze criteria is tijdens de workshop een cijfer op een schaal van 1 t/m 5 gegeven. Door verwerking van de scores ontstaat een algemeen cijfer voor de haalbaarheid van de oplossing, zodat de verschillende mogelijke oplossingen met elkaar vergeleken kunnen worden. Op basis van de uitslag kan geadviseerd worden welke maatregelen het meest haalbaar zijn en het meest effect zullen hebben (de hoogste score hebben behaald met deze beoordelingsmethodiek) en daarom onderdeel kunnen uitmaken van afspraken in het kader van het af te sluiten arboplusconvenant. De gevonden oplossingen zijn samengevoegd tot een oplossingenboek. Bij technische oplossingen zijn ook foto's en technische gegevens opgenomen in de beschrijving.

*Deelnemers*

De expertmeetings zijn gehouden op 1 en 3 november in Amersfoort. De deelnemers waren afkomstig uit de volgende geledingen (de namen van de deelnemers zijn te vinden in bijlage 1):

*Ambulante handel (1 november 2004)*

- 4 ondernemers uit de ambulante handel;
- 1 vertegenwoordiger werknemers, tevens BBC lid;
- 1 procesondersteuner (Orbis);
- 2 adviseurs van **vhp**.

Detailhandel (3 november 2004)

- 1 ondernemer uit de bloemendetailhandel;
- 1 ondernemer uit de visdetailhandel;
- 1 vertegenwoordiger werknemers, tevens BBC lid;
- 1 procesondersteuner (Orbis);
- 2 adviseurs van **vhp**.

### 3 NULMETING ARBEIDSRISICO'S

In dit hoofdstuk worden de eerste twee onderzoeksvragen beantwoord. Deze vragen worden in onderstaand kader weergegeven.

*Nulmeting arbeidsrisico's*

1. Hoeveel werknemers zijn blootgesteld aan arbeidsrisico's en daarmee gepaard gaande gezondheidsklachten en welke risicogroepen (leeftijd, geslacht, functie, branche, aanstellingsomvang) zijn daarbij te onderscheiden?
2. Wat zijn, objectief gezien, in de vier branches de belangrijkste knelpunten op het terrein van fysieke belasting en sociale veiligheid.

De antwoorden worden gebaseerd op twee deelonderzoeken: de werknemersenquête en de werkplekobservaties.

#### 3.1 Achtergrondkenmerken werknemers

*Persoonskenmerken ondervraagde medewerkers*

In tabel 3.1 wordt een overzicht gegeven van de achtergrondkenmerken van ondervraagde medewerkers zelf en van het bedrijf waar ze werken. Bij de AGF, de Bloemenbranche en de Visbranche zijn voornamelijk vrouwen werkzaam. Ook in de detailhandel werken voornamelijk vrouwen, maar binnen de ambulante handel werken meer mannen dan vrouwen. De gemiddelde leeftijd binnen de branches is laag; bij de AGF, de Bloemenbranche, de Visbranche en in de detailhandel ligt de gemiddelde leeftijd rond de 31-33 jaar, terwijl dit bij de ambulante handel een stuk hoger is, namelijk gemiddeld 41 jaar. Binnen de Visbranche is de helft van de medewerkers 24 jaar of jonger. Dit heeft waarschijnlijk te maken hebben met zaterdagbaantjes en oproepkrachten in deze sector. De gemiddelde werkweek in de branches varieert tussen 21 uur (AGF) en 31 uur (ambulant) per week. De medewerkers in de branches werken voornamelijk bij kleine bedrijven met minder dan tien werknemers.

*Vak- en arbo-opleidingen*

De werknemers is gevraagd of ze aparte cursussen of opleidingen hebben gevolgd in verband met arbeidsomstandigheden, bijvoorbeeld een tilcursus of een cursus bedrijfshulpverlening. In elk van de vier branches is dit voor ongeveer één op de tien werknemers het geval.

Vooraf werknemers in de Bloemenbranche hebben vaak een speciale vakopleiding of cursussen gevolgd voor het huidige werk (70 procent). In de AGF- of Bloemenbran-

ches hebben nog geen één op de vijf werknemers een vakopleiding of –cursus gevolgd, in de ambulante handel ongeveer één op de drie werknemers.

**Tabel 3.1** Verdeling van werknemers naar persoons-, functie- en bedrijfskenmerken (% van werknemers)

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkels n=557
<i>geslacht</i>					
man	28	12	43	58	15
vrouw	72	88	57	42	85
<i>leeftijd</i>					
15-24 jaar	41	38	51	20	43
25-34 jaar	17	27	11	12	23
35-44 jaar	21	20	19	23	21
45-54 jaar	13	10	10	26	9
ouder dan 54 jaar	8	5	10	18	4
gemiddelde leeftijd	33 jaar	31 jaar	31 jaar	41 jaar	31
<i>hoogste opleiding</i>					
geen/basisonderwijs	9	3	20	14	5
mavo/ulo/mulo/vbo	50	42	52	54	43
havo/vwo/mbo	36	52	20	26	48
hbo/wo	5	3	8	7	4
<i>functie</i>					
marktkoopman/- standplaatshouder	11	0	6	44	0
versadviseur/specialist	10	0	3	1	4
bloembinder	1	72	0	4	47
fileerder	0	0	14	2	1
kok	0	0	0	0	0
verkoper	71	21	71	38	41
caissière	2	3	0	1	3
adm. medewerker	0	0	0	1	0
bedrijfsleider, eigenaar	4	4	5	10	4

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkels n=557
<i>verkooplocatie (meerdere antwoorden mogelijk)</i>					
winkel	72	95	55	4	100
op de markt	26	3	36	81	0
straathandel	0	2	15	13	0
huis-aan-huis	2	1	0	10	0
<i>indien ambulant (n=211) (meerdere antwoorden mogelijk):</i>					
kraam	83	64	24	64	nvt
verkoopwagen	23	36	83	41	nvt
aantal dienstjaren (gem)	5 jaar	6 jaar	5 jaar	10 jaar	5 jaar
aantal werkuren (gem)	21 uur	25 uur	22 uur	31 uur	24 uur
aantal overuren (gem)	1 uur	2 uur	1 uur	1 uur	2 uur
<i>type arbeidscontract</i>					
vast	60	72	63	35	70
tijdelijk	10	15	6	4	13
oproepkracht	23	8	30	15	13
geen: zzp-er	3	0	2	41	1
anders	4	4	0	5	3
is leidinggevend	14	17	16	15	83
<i>bedrijfsomvang</i>					
1-4 werknemers	29	38	39	42	35
5-9 werknemers	51	40	37	39	44
10-19 werknemers	15	16	19	12	16
≥ 20 werknemers	5	6	5	7	5
<i>opleiding/cursussen</i>					
speciale vakopleiding	18	70	14	36	51
op arboterrein	8	9	8	11	8

### 3.2 Lichamelijke belasting volgens de werknemers

In deze paragraaf wordt de lichamelijke belasting beschreven zoals de werknemers die zelf aangeven in de schriftelijke vragenlijst. In de werknemersvragenlijst is niet gevraagd naar de lichamelijke belasting van branchespecifieke werkzaamheden (zoals fileren, snijden van stelen, tillen van kratten met groenten). Er zijn alleen algeme-

ne vragen gesteld over de blootstelling aan verschillende vormen van fysieke belasting (zoals bukken, reiken, tillen). Bij de beschrijving van de observaties op de werkplek door **vhp** in paragraaf 3.3 wordt wel concreet beschreven bij welke specifieke werkzaamheden normen voor fysieke belasting worden overschreden.

Eerst wordt het verrichten van *lichamelijk zwaar werk* in het algemeen beschreven en vergeleken met het gemiddelde van de Nederlandse beroepsbevolking en andere branches. Daarna wordt ingegaan op de mate waarin de medewerkers in de vier branches worden blootgesteld aan verschillende vormen van fysieke belasting in het werk. Ten slotte worden de gevolgen van de fysieke belasting voor de gezondheid van de medewerkers beschreven.

### 3.2.1 Lichamelijk zwaar werk in het algemeen

*Lichamelijk zwaar werk komt het meest voor bij de AGF*

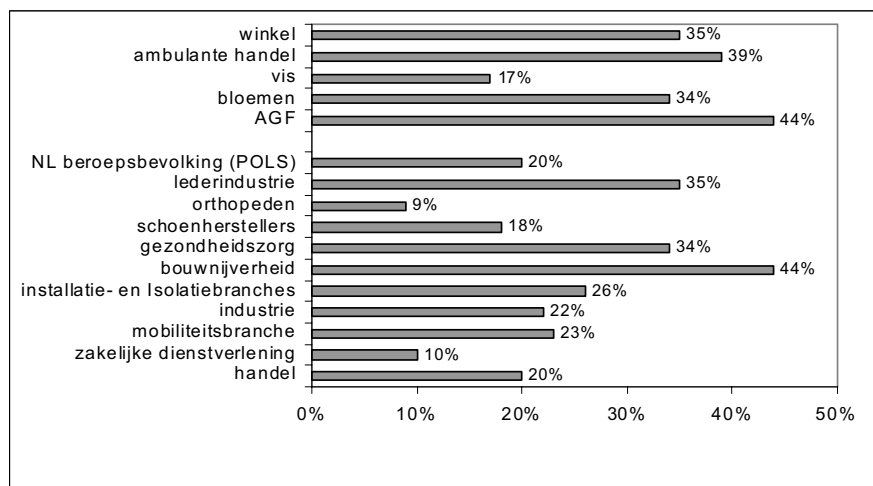
Om de branches te kunnen vergelijken met CBS-cijfers over de gemiddelde Nederlandse werknemer is in de vragenlijst de volgende steekvraag opgenomen: 'Doet u lichamelijk zwaar werk?' Figuur 3.1 geeft aan hoeveel procent van de medewerkers bevestigt dat dit *regelmatig* het geval is. Binnen de AGF blijkt dit het vaakst voor te komen: 44 procent van de medewerkers verricht hier regelmatig lichamelijk zwaar werk. Binnen de ambulante handel en bij de Bloemisten is dit respectievelijk 39 en 34 procent. In de Visbranche wordt het minst lichamelijk zwaar werk gedaan; hier geeft 17 procent aan dit regelmatig te doen.

*In AGF, Bloemenbranche en ambulante handel meer lichamelijk zwaar werk dan gemiddeld in Nederland*

Gemiddeld geeft 20 procent van de Nederlandse werknemers aan regelmatig lichamelijk zwaar werk te doen (referentiecijfer afkomstig van CBS<sup>8</sup>). De AGF ligt met 44 procent een stuk boven dit landelijk gemiddelde en is wat betreft lichamelijk zwaar werk vergelijkbaar met een branche als de bouwnijverheid. Ook de ambulante handel en de Bloemenbranche sector liggen een stuk boven het landelijk gemiddelde. In de Visbranche wordt minder lichamelijk zwaar werk verricht dan gemiddeld in Nederland.

<sup>8</sup> Het betreft het Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS) dat jaarlijks uitgevoerd wordt door het CBS. Hierin wordt een steekproef van de Nederlandse werknemers ondervraagd over verschillende onderwerpen, waaronder arbeidsomstandigheden en gezondheid. Hierin is ook de vraag naar 'lichamelijk zwaar werk' opgenomen.

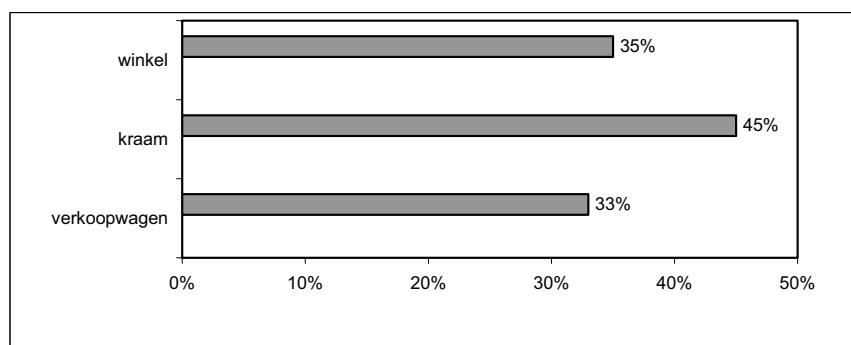
**Figuur 3.1** Percentage werknemers dat regelmatig lichamelijk zwaar werk doet ten opzichte van andere branches



*Werken vanuit een marktkraam is lichamelijk het zwaarst*

Van alle medewerkers die werken vanuit een marktkraam geeft 45 procent aan regelmatig lichamelijk zwaar te doen tegenover 35 procent van de medewerkers werkzaam in winkels en 33 procent van de medewerkers in een verkoopwagen (zie figuur 3.2).

**Figuur 3.2** Percentage werknemers dat regelmatig lichamelijk zwaar werk naar verkooplocatie

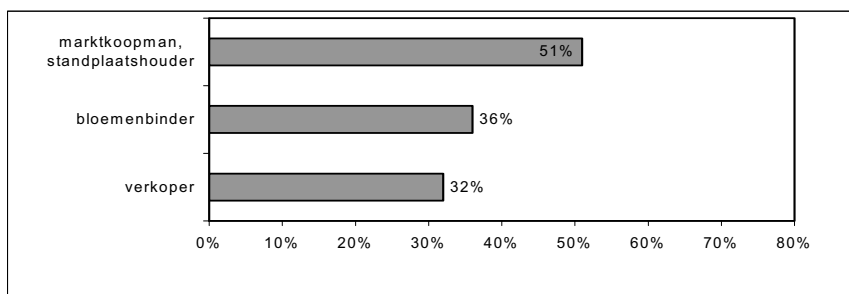




*Marktkoopman is een lichamelijk zwaar beroep*

Voor de drie meest voorkomende functies is in figuur 3.3 weergegeven welk percentage regelmatig lichamelijk zwaar werk verricht. Het meest wordt lichamelijk zwaar werk verricht door de marktkoopman/standplaatshouder; meer dan de helft van deze medewerkers geeft aan regelmatig zwaar werk te verrichten. Dit hangt samen met de werkplek van marktkoopmannen. Ongeveer tweederde werkt namelijk vanuit een markt kraam en ongeveer een kwart vanuit een verkoopwagen. Zoals eerder beschreven geven medewerkers werkzaam in een markt kraam vaker aan lichamelijk zwaar werk te verrichten dan medewerkers in een verkoopwagen. Bij de bloembinders en verkopers verrichten respectievelijk 36 procent en 32 procent van de medewerkers regelmatig zwaar werk.

**Figuur 3.3** Percentage werknemers dat regelmatig lichamelijk zwaar werk doet naar functie<sup>9</sup>

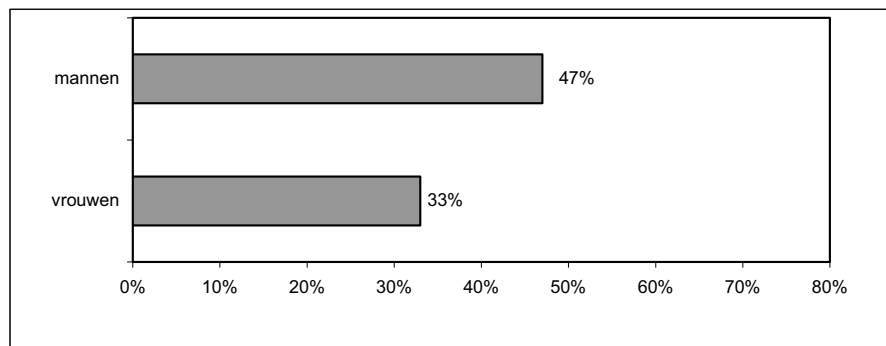


*Meer mannen verrichten lichamelijk zwaar werk dan vrouwen*

Mannen verrichten vaker lichamelijk zwaar werk dan vrouwen (zie figuur 3.4). Ongeveer de helft van de mannen verricht lichamelijk zwaar werk tegenover ongeveer eenderde van de vrouwen. Ook dit lijkt voor een deel samen te hangen met de plek waar gewerkt wordt. Bij de mannen werkt ongeveer de helft op de markt, waarvan ongeveer 60 procent uit een markt kraam. De vrouwen werken voornamelijk in een winkel (85 procent) en in mindere mate op de markt (14 procent).

<sup>9</sup> Analyse is gedaan voor functiegroepen met meer dan 50 respondenten.

**Figuur 3.4** Percentage werknemers dat regelmatig lichamelijk zwaar doet werk naar geslacht



*Leidinggevend* doen relatief vaak zwaar werk, geen verschillen naar leeftijd, bedrijfsomvang en overwerk

Behalve naar geslacht en functie is ook gekeken naar het wel of niet leidinggevend zijn, leeftijd, bedrijfsgrootte en het verrichten van overwerk. Leeftijd blijkt geen verband te hebben met het wel of niet regelmatig verrichten van lichamelijk zwaar werk. Hetzelfde geldt voor het verrichten van overwerk. Binnen de branches blijkt er ook geen relatie te zijn tussen de bedrijfsgrootte en de mate waarin lichamelijk zwaar werk verricht wordt. Leidinggevend blijken significant vaker lichamelijk zwaar werk te doen dan niet-leidinggevend: 45 versus 35 procent.

### 3.2.2 Vormen van lichamelijke belasting

In deze sectie wordt in detail ingegaan op de verschillende vormen van fysieke belasting (tillen, houding, repeterende bewegingen, kracht, trilling en beweging), zoals bepaald via de werknemersvragenlijst.

#### *Tillen*

In tabel 3.2 wordt aangegeven hoeveel procent van de medewerkers regelmatig tot heel vaak moet tillen (in verschillende varianten). Driekwart van de medewerkers in de AGF en ambulante handel geven aan regelmatig tot vaak lasten van meer dan 5 kilo te moeten tillen, bij de Bloemisten is dit ongeveer tweederde en bij de Visbranche de helft van de medewerkers. Tillen van zeer zware lasten van meer dan 25 kg komt bij 12 tot 14 procent van de medewerkers in de branches voor. Tillen in ongemakkelijke houdingen komt met name voor bij de Bloemenbranche, maar ook bij de AGF en de ambulante handel. In de Visbranche komt dit minder vaak voor.

**Tabel 3.2** Percentage medewerkers dat regelmatig of (heel) vaak moet tillen.

	AGF n=236	Bloemen n=376	Vis n=64	Ambulant n=211	Winkel n=557
<i>moet in het werk lasten van meer dan 5 kg:</i>					
tillen	78	67	50	77	69
duwen of trekken	55	49	37	46	51
dragen	72	62	49	71	65
<i>moet in het werk lasten van meer dan 25 kg:</i>					
tillen	12	12	13	14	12
duwen of trekken	24	22	14	21	21
dragen	9	10	9	13	9
<i>moet in het werk tillen:</i>					
in een ongemakkelijke houding	22	27	10	26	23
met de last ver van het lichaam	12	17	5	18	13
met gedraaid bovenlichaam	14	16	6	21	14
met de last boven borsthoogte	20	25	5	23	21
met één hand	11	26	10	17	20
met een last die slecht is vast te pakken of vast te houden	8	20	5	12	16

*Medewerkers in de branches werken in een ongunstige werkhouding*

In tabel 3.3 wordt aangegeven hoe vaak sprake is van werken in een belastende houding. Een ruime meerderheid van de werknemers moet in hun werk regelmatig tot vaak buigen of draaien met zowel het bovenlichaam, hoofd of nek, als met de polsen of handen. Binnen de Visbranche komt dit iets minder vaak voor dan binnen de overige branches. Ook moet in de branches veelal lang achtereen worden gewerkt in een voorovergebogen of gedraaide houding met bovenlichaam, hoofd of nek, polsen of handen. Met name bij de Bloemisten wordt lang achtereen met gedraaide polsen en handen gewerkt. Verder werkt een groot deel van de medewerkers langdurig in dezelfde houding en moeten zij ver reiken met de handen of armen. Daarnaast moet het overgrote deel van de medewerkers lang achtereen staan en lopen in het werk.

**Tabel 3.3** Percentage medewerkers dat regelmatig of (heel) vaak in bepaalde (on-  
gunstige) houdingen moet werken

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<i>moet in het werk buigen of draaien met:</i>					
bovenlichaam	75	75	64	73	72
hoofd/nek	67	67	61	61	67
polsen/handen	75	86	68	72	81
<i>moet in het werk lang achtereen in voorover gebogen of gedraaide houding werken met:</i>					
bovenlichaam	22	26	27	28	23
hoofd/nek	23	30	32	25	28
polsen/handen	24	43	26	28	36
<i>moet in het werk:</i>					
in ongemakkelijke houding werken	8	14	8	11	10
langdurig in dezelfde houding werken	35	62	54	34	55
ver reiken met handen of armen	37	34	37	44	33
armen geheven houden	19	29	14	21	25
<i>moet in het werk lang achtereen:</i>					
staan	90	96	98	90	96
zitten	5	3	5	9	2
lopen	88	85	80	80	86
gekniel of gehurkt werken	9	15	7	8	13
<i>gemiddeld aantal minuten per dag dat doorgaans met de handen wordt gewerkt:</i>					
boven schouderhoogte	46 min.	41 min.	34 min.	41 min.	39 min.
onder kniehoogte	29 min.	30 min.	13 min.	28 min.	25 min.

*Meerderheid van de medewerkers maakt repeterende bewegingen*

De grote meerderheid van de medewerkers in de vier branches maakt regelmatig tot vaak vele malen per minuut dezelfde bewegingen in het werk. Met name met de armen, handen/polsen en vingers (tabel 3.4). Binnen de Bloemenbranche komt het maken van repeterende bewegingen het vaakst voor. Verder komen repeterende bewegingen minder vaak voor in de ambulante handel dan in de detailhandel.

**Tabel 3.4** Percentage medewerkers dat regelmatig of (heel) vaak repeterende bewegingen moet maken

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<i>repeterende bewegingen met:</i>					
bovenlichaam	45	48	55	50	46
hoofd/nek	45	43	47	43	44
arm(en)	74	81	70	69	77
hand(en)/pols(en)	76	85	76	69	81
vingers	69	78	68	62	74

*Kracht gebruiken in het werk komt het meest voor in de Bloemenbranche*

Tabel 3.5 laat zien hoeveel medewerkers in de branches regelmatig tot heel vaak te maken hebben met kracht uitoefenen, trilling en beweging. Een meerderheid van de medewerkers moet in hun werk regelmatig tot vaak kracht zetten met de handen en armen. Stevig knijpen met de handen en grote kracht uitoefenen op gereedschappen komt vooral voor binnen de Bloemenbranche. Verder is een grote meerderheid van de medewerkers in alle branches lichamelijk actief, in beweging tijdens het werk.

**Tabel 3.5** Percentage medewerkers dat regelmatig of (heel) vaak kracht moet zetten of aan trillingen wordt blootgesteld

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<b>kracht</b>					
<i>moet in het werk:</i>					
kracht zetten met armen/handen	67	65	52	59	64
stevig knijpen met handen	33	68	29	37	55
grote kracht uitoefenen op gereedschappen of apparaten	12	37	11	15	28
<b>trillingen</b>					
heeft in het werk trillend(e) gereedschap of apparaten in handen	8	7	5	4	8
rijdt in het werk in voertuigen	9	10	18	33	7
moet in het werk lichamelijk actief (in beweging) zijn	87	79	84	81	80

*Medewerkers in de Bloemenbranche worden het meest blootgesteld aan de risico-indicatoren voor fysieke belasting*

In tabel 3.6 staan de scores van de branches op de vijf door SZW vastgestelde risico-indicatoren voor fysieke belasting. Werknemers waarvoor deze risico-indicator van toepassing is, hebben een verhoogd risico op beperkingen in het functioneren, klachten of ziekteverzuim.

Tillen of dragen van meer dan 5 kg onder verzwarende omstandigheden komt het meest voor bij de Bloemenbranche (43 procent). Ook bij de AGF en de ambulante handel wordt door een aanzienlijk deel van de medewerkers meer dan 5 kg getild of gedragen onder verzwarende omstandigheden. Bij de Visbranche komt dit minder vaak voor. Het tillen van meer dan 25 kg komt het meest voor bij de ambulante handel. Medewerkers die werkzaam zijn in de ambulante handel en werken vanuit een marktkraam hebben vaker te maken met tillen en dragen van lasten van meer dan 5 kg onder verzwarende omstandigheden (40 procent) dan medewerkers die werken vanuit een verkoopwagen (30 procent). Tillen van zeer zware lasten (meer dan 25 kg) is bij beide werkplekken ongeveer gelijk (18 procent bij marktkraam en 17 procent bij verkoopwagen).

De blootstelling aan de risico-indicator voor ongunstige werkhouding is groot binnen de branches. Binnen de Bloemenbranche staat bijna driekwart van de medewerkers bloot aan dit risico. In de Visbranche is dit met 64 procent iets minder. In de AGF en ambulante handel werkt de helft van de medewerkers in een ongunstige werkhouding.

De grote meerderheid van de medewerkers in de vier branches krijgt te maken met repeterende bewegingen. In de ambulante handel komt dit iets minder vaak voor dan in de overige branches. Verder scoren alle branches hoog op de risico-indicator voor kracht, trilling, beweging, duwen en trekken, met name de Bloemenbranche. In deze branche staat 86 procent bloot aan dit arbeidsrisico. De Visbranche krijgt hier het minst mee te maken (64 procent). Medewerkers in de detailhandel krijgen in grotere mate te maken met dit arbeidsrisico's (83 procent) dan medewerkers in de ambulante handel (70 procent).

**Tabel 3.6** Percentage medewerkers dat is blootgesteld aan verschillende de risico-indicatoren voor fysieke belasting<sup>10</sup>

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<i>blootgesteld aan:</i>					
dragen/tillen > 5 kg met verzwarende omstandigheden <sup>11</sup>	35	43	16	37	38
dragen/tillen > 25 kg <sup>12</sup>	13	13	14	17	12
ongunstige werkhouding <sup>13</sup>	50	74	64	50	67
repeterende bewegingen <sup>14</sup>	80	86	78	73	84
(grote) kracht uitoefenen <sup>15</sup>	77	86	64	70	83

### 3.2.3 Gevolgen van de fysieke belasting

In deze sectie worden de gevolgen van de fysieke belasting in het werk besproken. Allereerst wordt ingegaan op de klachten aan het bewegingsapparaat. Daarna wordt gekeken naar de werkgerelateerdheid van deze klachten en de relatie met fysieke belasting.

<sup>10</sup> Hiervoor zijn bij SZW geen referentiecijfers van andere branches verkrijgbaar.

<sup>11</sup> Regelmatig tot vaak tillen of dragen in een ongemakkelijke houding, met de last ver van het lichaam, met gedraaid bovenlichaam, met de last boven borsthoogte, met één hand of met een slecht vast te houden of vast te pakken last.

<sup>12</sup> Regelmatig tot vaak tillen of dragen van lasten van meer dan 25 kg.

<sup>13</sup> Regelmatig tot vaak lang achtereen in een voorovergebogen of gedraaide houding werken met minimaal één van de volgende lichaamsdelen: bovenlichaam, hoofd of nek, polsen of handen of regelmatig tot vaak in een ongemakkelijke houding of langdurig in dezelfde houding werken.

<sup>14</sup> Regelmatig tot vaak vele malen per minuut dezelfde bewegingen maken met één van de volgende lichaamsdelen: bovenlichaam, hoofd of nek, armen, handen of polsen of vingers.

<sup>15</sup> Regelmatig tot vaak kracht zetten met armen of handen, stevig moeten knijpen of grote kracht uitoefenen op gereedschap of apparaten, of lasten van meer dan 5 kg of meer dan 25 kg moeten duwen of trekken.

*Meerderheid van de medewerkers heeft één of meer klachten aan het bewegingsapparaat*

Met klachten aan het bewegingsapparaat worden bedoeld: last (pijn, ongemak) aan de nek, schouders, boven in de rug, onder in de rug, ellebogen, polsen/handen, heupen/dijen, knieën of enkels/voeten in de afgelopen 12 maanden. Binnen de branches komen klachten aan het bewegingsapparaat met name voor onder in de rug en in minder mate ook bij de schouders en voeten/enkels (zie tabel 3.7). Bij de Bloemisten komen klachten aan het bewegingsapparaat iets vaker voor dan bij de AGF en de Visbranche. Tussen de ambulante handel en detailhandel is weinig verschil wat betreft klachten aan het bewegingsapparaat in de afgelopen 12 maanden.

**Tabel 3.7** Percentage medewerkers met langdurig of regelmatig klachten aan het bewegingsapparaat in de afgelopen 12 maanden

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<i>langdurig of regelmatig last (pijn, ongemak) van:</i>					
nek	16	21	15	18	19
schouders	20	24	13	23	22
boven in de rug	13	22	12	13	19
onder in de rug	31	39	40	42	35
ellebogen	5	5	2	7	4
polsen/handen	12	22	10	16	18
heupen/dijen	8	11	19	12	10
knieën	10	18	19	16	16
enkels/voeten	18	26	28	23	23
<i>klachten aan één of meer delen van het bewegingsapparaat</i>	52	63	53	57	59

*Relatie tussen werk en klachten bewegingsapparaat*

Op twee manieren wordt bekeken of er een relatie bestaat tussen het werk en de klachten aan het bewegingsapparaat. Eerst wordt beschreven of de medewerkers zelf denken dat hun klachten veroorzaakt zijn door hun werk. Daarna wordt bekeken of medewerkers waarvoor de fysieke belasting hoog is, ook vaker werkgebonden klachten aan het bewegingsapparaat hebben dan medewerkers met een lagere fysieke belasting.

Aan de medewerkers die aangaven dat ze het afgelopen jaar klachten hadden aan het bewegingsapparaat, is gevraagd of zij denken dat de klachten door het werk zijn veroorzaakt. In tabel 3.8 staan de antwoorden. Zo'n tweederde van de klachten



schrijft men geheel of gedeeltelijk toe aan het werk. In de Bloemistenbranche is dit aandeel met 78 procent duidelijk hoger dan in de andere branches.

**Tabel 3.8** Klachten aan het bewegingsapparaat in de voorgaande 12 maanden en mate van werkgebonden ervan(%)

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<i>klachten gehad in afgelopen 12 maanden?</i>					
ja	52	63	53	57	59
nee	48	37	47	43	41
<i>indien klachten gehad: in welke mate waren die arbeidsgebonden?</i>					
	n=119	n=232	n=33	n=115	n=323
geheel	28	32	21	38	28
gedeeltelijk	40	46	42	28	48
misschien	26	16	24	26	19
niet	7	5	12	8	6
totaal	100	100	100	100	100

*In ambulante handel de meeste werkgebonden bewegingsapparaatklachten*

In figuur 3.9 staat het percentage werknemers in de vier branches, dat het afgelopen jaar klachten aan het bewegingsapparaat had die volgens hen *geheel* door het werk zijn veroorzaakt. In de ambulante handel komen de meeste werkgebonden klachten aan het bewegingsapparaat voor. Hier heeft meer dan één op de vier medewerkers klachten gehad in het afgelopen jaar die *geheel* veroorzaakt zijn door hun werk. Ook in de Bloemenbranche komen veel werkgebonden klachten voor (22 procent). Dit is hoger dan in de AGF en de Visbranche. Deze bevindingen komen overeen met de fysieke belasting in het werk. Ook hier hebben de medewerkers in de Bloemenbranche meer dan in de AGF en de Visbranche te maken met de risicofactoren in het werk voor fysieke belasting, zoals tillen, ongunstige werkhouding, het maken van repeterende bewegingen en het gebruiken van kracht in het werk.

*Bewegingsapparaatklachten naar achtergrondkenmerken*

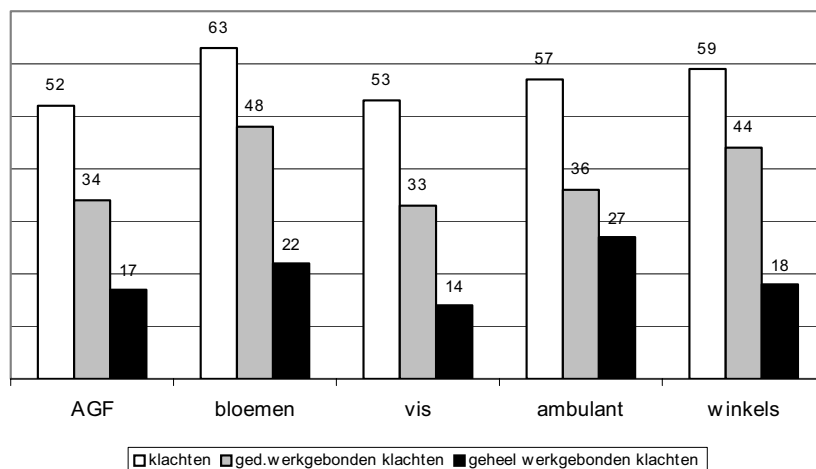
Of een werknemer last heeft van *volledig* werkgebonden bewegingsapparaatklachten hangt samen met de leeftijd, het geslacht, de functie en de aanstellingsomvang:

- mannen hebben meer klachten dan vrouwen (29 versus 18 procent);
- hoe ouder, hoe meer klachten (oplopend van 14 procent van 15-24 jarigen tot 40 procent van 55 plussers);
- zzp-ers hebben meer klachten dan werknemers (32 versus 20 procent);

- leidinggevend en hebben meer klachten dan niet leidinggevend (28 versus 18 procent)<sup>16</sup>;
- fulltimers hebben meer klachten dan parttimers (30 versus 17 procent);
- marktkooplui hebben meer klachten dan bloembinders en die meer dan verkopers (37, 22 en 14 procent).

Uiteraard hangen bovenstaande factoren onderling samen. Zo zijn marktkooplui gemiddeld ook ouder en vaker zzp-er dan de andere functiegroepen. En leidinggevend en zullen vaker fulltime werken dan niet leidinggevend en.

**Figuur 3.9** Percentage werknemers met regelmatig of langdurig (geheel en gedeeltelijk werkgebonden) klachten aan het bewegingsapparaat in de afgelopen 12 maanden, eind 2004



*Er is een sterk statistisch verband tussen lichamelijke belasting in het werk en werkgebonden klachten*

Een andere manier om te kijken of de klachten een relatie vertonen met het werk, is de verbanden te onderzoeken tussen risicofactoren in het werk en klachten aan het bewegingsapparaat. In tabel 3.10 staan de percentages weergegeven van de medewerkers die één of meer werkgebonden klachten aan het bewegingsapparaat hebben gehad in het afgelopen jaar bij wel en geen blootstelling aan de vijf risico-indicatoren voor fysieke belasting. Hiervoor zijn de respondenten van alle branches samen genomen. Medewerkers die bloot zijn gesteld aan een risico-indicator hebben circa

<sup>16</sup> Hierbij zijn zzp-ers niet meegenomen.

*twee keer zo vaak* werkgebonden klachten aan het bewegingsapparaat als degenen waarvoor de belasting geen risico vormt. Dit geldt voor alle risico-indicatoren: zowel voor het tillen/dragen van meer dan 5 kg onder verzwarende omstandigheden, tillen van meer dan 25 kg, werken in een ongunstige houding, het maken van repeterende bewegingen en het uitoefenen van (grote) kracht. De verschillen zijn statistisch significant.

**Tabel 3.10** Percentage medewerkers met geheel werkgebonden klachten aan het bewegingsapparaat, naar wel of niet blootgesteld zijn aan de vijf risico-indicatoren voor fysieke belasting in het werk

risico-indicatoren fysieke belasting	blootstelling aan risico-indicator	
	wel	niet
>5 kg dragen of tillen onder verzwarende omstandigheden	31	14
>25 kg dragen of tillen	37	18
ongunstige werkhouding	25	12
repeterende bewegingen	23	11
(grote) kracht uitoefenen	23	11

#### *Fysieke belasting in het werk veroorzaakt (deels) de klachten*

Zowel de mening van de medewerkers zelf, als aangetoonde statistische verbanden tussen de risico-indicatoren en klachten aan het bewegingsapparaat maken het zeer aannemelijk dat de fysieke belasting in het werk mede verantwoordelijk is voor klachten aan het bewegingsapparaat van de medewerkers in de branches.

### 3.2.4 **Vergelijking met enkele andere branches**

In tabel 3.11 zijn ook de scores van elf andere arboconvenantbranches op de risico-indicatoren voor fysieke belasting weergegeven. Bedacht moet worden dat ook in deze branches de veronderstelde hoge fysieke belasting aanleiding was tot het opnemen van deze module in de werknemersenquête. In grote lijnen is de fysieke belasting in de vier branches even hoog als die in de schoen- en lederbranches, mobiliteitsbranches, installatiebranches, koek- en snoepbranches en schoonmaak- en glazenwasserbranche. Van de 14 in de tabel weergegeven branches heeft de ambulante handel het hoogste percentage werknemers met werkgebonden klachten aan het bewegingsapparaat met 27 procent. De bloemistenbranche staat samen met de installatiebranche en de koek- en snoepbranches met 22 procent op de tweede plaats.

**Tabel 3.11** Risico-indicatoren fysieke belasting in vergelijking met enkele andere branches (%)

	risico-indicatoren fysieke belasting <sup>17</sup>					werkgeb. klachten bew.app.
	>5 kg + verzwar.	>25 kg dragen, tillen	ongunsti- ge hou- ding	repeter. bew.	kracht	
AGF	35	13	50	80	77	17
bloemen	43	13	74	86	86	22
vis	16	14	64	78	64	14
ambulante handel	37	17	50	73	70	27
<i>vergelijkingsbranches<sup>18</sup></i>						
mobilititeit <sup>19</sup>	25	15	64	71	61	15
installatie <sup>20</sup>	39	28	67	73	65	22
schoen- en leder <sup>21</sup>	19	12	71	77	68	13
zorgverzekeraars	-	-	-	-	-	13
provincies	-	-	-	-	-	8
GGZ	9	6	48	64	21	6
koek & snoepindustrie	28	14	57	66	55	22
gehandicaptenzorg	21	13	45	50	38	9
banken	-	-	-	-	-	12
gemeenten	8	7	39	53	19	9
schoonmaak en gla- zenwassers	25	9	63	82	73	-

<sup>17</sup> Zie voetnoten bij tabel 3.6 voor de definities.

<sup>18</sup> Binnen de eerste drie branches heeft *AStri* zelf nulmetingen voor fysieke belasting heeft uitgerekend. De betreffende kengetallen zijn niet eerder gepubliceerd, omdat ze destijds nog niet ontwikkeld waren. De cijfers zijn door *AStri* speciaal voor deze vergelijking berekend. De vergelijkingscijfers van de overige branches zijn op ons verzoek door SKB berekend ten behoeve van dit onderzoek.

<sup>19</sup> Samenvoeging van: de motorvoertuigen en tweewielerbranche, de carrosseriebranche, de banden en wielenbranche.

<sup>20</sup> Samenvoeging van: de elektrotechnische installatiebranche, de koeltechnische installatiebranche en de isolatiebranche.

<sup>21</sup> Samenvoeging van: lederindustrie, orthopeden en schoenherstellers.

### 3.3 Lichamelijke belasting volgens deskundigen

Tijdens de werkplekbezoeken heeft **vhp** ergonomie met behulp van observaties en metingen vastgesteld of de fysieke belasting de kritieke grenswaarden (zoals vastgelegd in het Handboek Fysieke belasting)<sup>22</sup> overschrijdt. Handelingen waarbij deze grenswaarden overschreden worden, vormen *knelpunten*. De gevonden knelpunten worden hieronder voor de Ambulante handel apart (3.3.1) en voor de drie detailhandelsbranches gezamenlijk weergegeven (paragraaf 3.3.2):

#### 3.3.1 Knelpunten in de lichamelijke belasting in de ambulante handel

De volgende knelpunten (overschrijdingen van grenswaarden) zijn vastgesteld in de ambulante handel:

1. Lange werkdagen, veel staan en lopen en koude (energetische belasting).
2. Trekken en duwen:
  - a. met containers door ongelijke ondergrond (keien) en kleine helling oprijden;
  - b. met zeilen bij winddicht maken van de kramen;
  - c. bij manoeuvreren met verkoopwagen.
3. Werkhouding:
  - a. ver reiken naar klanten, belastend door gewichten;
  - b. ver reiken/bukken naar goederen/artikelen.
4. Tillen en dragen:
  - a. bij grote horizontale afstand (bij het neerzetten op de kraam);
  - b. bij grote verticale afstand bij het kratten pakken van het pallet (te hoog gestapeld);
  - c. bij het in en uit de wagen stappen.

#### *Overeenstemming met werknemersenquête*

Deze knelpunten zijn grotendeels in lijn met de bevindingen uit de werknemersenquête (zie tabel 3.6). Alleen voor repeterende bewegingen, waar de werknemers in de vragenlijst hoog op scoren, zijn tijdens de observaties geen overschrijdingen van de norm geconstateerd. Dit komt waarschijnlijk omdat **vhp** hier strikte definities voor gehanteerd, terwijl werknemers dit zelf (uiteraard) niet kunnen doen in de werknemersenquête. Zo zullen ze repeterend tillen en repeterend reiken als repeterende bewegingen zien, terwijl die volgens de door **vhp** gehanteerde methodiek vallen on-

<sup>22</sup> Peereboom, K.J. (2002) *Handboek fysieke belasting*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

der tillen en reiken. De belasting die de werknemers als repeterende bewegingen ervaren, is door **vhp** dus wel gesignaleerd maar dan onder de definities van duwen/trekken, tillen en dragen en ongunstige werkhoudingen. Daarvoor worden ook oplossingen gegeven in de oplossingenboeken.

### 3.3.2 Knelpunten in de lichamelijke belasting in de detailhandel

In de detailhandel zijn de volgende overschrijdingen van grenswaarden voor fysieke belasting vastgesteld:

1. Tillen en dragen van:
  - a. meer dan één krat van maximaal 13 kg tegelijk;
  - b. kratten met vis, aardappels en uien van 20 kg bij grote horizontale en verticale tilafstand;
  - c. tonnen met geschilde aardappels die meer dan 25 kg wegen;
  - d. kratten afnemen van containers die te hoog zijn opgestapeld;
  - e. kantelen volle afvalbakken;
  - f. gevulde plantenbakken;
  - g. volle bloemenvazen hoog en/of ver weg.
2. Werkhouding bij:
  - a. de statische werkhouding bij het verwerken van voedsel en bloemen,
  - b. het reiken naar producten en naar de klant;
  - c. het schoonmaken van de koelcel.
3. Langdurig lopen en staan (energetische belasting).
4. Repeterende bewegingen bij het snijden van groente.
5. Duwen en trekken bij:
  - a. containers met zakken aardappels (400 kg);
  - b. bij ongelijke ondergrond of drempels.

#### *Overeenstemming met werknemersenquête*

Deze knelpunten zijn in lijn met de bevindingen uit de werknemersenquête (zie tabel 3.6). Alleen voor repeterende bewegingen, waar de werknemers in de vragenlijst hoog op scoren, zijn tijdens de observaties geen overschrijdingen van de norm geconstateerd binnen de bloemen- en visbranche, maar alleen binnen de AGF. Zie paragraaf 3.3.1 voor een verklaring hiervan.

### 3.4 Sociale veiligheid volgens werknemers

Met de vragenlijst die is afgenomen bij de werknemers worden drie soorten agressie en geweld op het werk gemeten:

- *lichamelijke agressie:*  
slaan, spugen, schoppen, vastgrijpen, bijten, met voorwerpen bekogelen, krabben, duwen, steken, stompen, ongewenste seksuele handtastelijkheden.
- *bedreigingen:*  
intimideren, uitschelden, met een wapen dreigen, dreigen medewerker iets aan te doen, dreigen met lichamelijk geweld tegen medewerker of zijn familie, medewerker verhinderen zich vrij te bewegen, dreigen medewerker op een ander moment te grazen te nemen.
- *lastig gedrag:*  
treiteren, pesten, negeren, spullen stelen, zeuren, beledigen, provoceren, ongewenst aanklappen, afspraken niet na komen, medewerker belachelijk proberen te maken, spullen vernielen in bijzijn medewerker, zichzelf pijn (dreigen te) doen in aanwezigheid van medewerker, medewerker volgen buiten werktijd, discriminerende of ongewenste opmerkingen maken, medewerker fysiek verhinderen zijn taak uit te oefenen, bij herhaling niet aan de regels houden.

In deze paragraaf wordt voor deze drie soorten van agressie beschreven hoe vaak de medewerkers in de branches hiermee te maken hebben gehad en wie de daders zijn van de agressie. Ook worden de gevolgen van deze agressie voor de gezondheid en het welzijn van de werknemers beschreven.

#### 3.4.1 Sociale veiligheid

*Eén op de tien medewerkers in de ambulante handel krijgt te maken met lichamelijke agressie*

In de ambulante handel krijgen medewerkers het meest te maken met lichamelijke agressie; één op de tien medewerkers heeft hier in het afgelopen jaar één of meer situaties met lichamelijke agressie meegemaakt (zie tabel 3.12). De daders kunnen te vinden zijn bij verschillende groepen. Zo gaat het in 30 procent van de incidenten om agressie van klanten en in 30 procent om agressie van collega's. In andere gevallen ging het om bezoekers, verslaafden of een groepje jongeren. Bij de Vis, AGF en Bloemen hebben respectievelijk 5, 4 en 3 procent van de medewerkers te maken gehad met lichamelijke agressie.

**Tabel 3.12** Percentage werknemers dat lichamelijke agressie heeft meegemaakt in de afgelopen 12 maanden en daders ervan

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulante n=211	winkel n=557
<b>lichamelijke agressie meegemaakt</b>	4	3	5 <sup>23</sup>	10	2
<i>daders</i> <sup>24</sup>	<i>n=9</i>	<i>n=8</i>	<i>n=2</i>	<i>n=20</i>	<i>n=12</i>
klanten	44	50	0	30	50
collega's en/of leidinggevende	22	25	50	30	25
bezoekers	11	0	0	20	0
verslaafden, zwervers	0	13	0	20	8
groepje jongeren	22	13	0	10	8

*12 procent van de medewerkers in de ambulante handel is serieus bedreigd*

Bij serieuze bedreigingen gaat het om bedreigingen, waarbij geen lichamelijke agressie is gebruikt. Hiermee krijgen vooral de medewerkers in de ambulante handel te maken; 12 procent van de medewerkers ambulante hebben ervaringen gehad met serieuze bedreigingen in het afgelopen jaar. De daders van de bedreigingen zijn divers. Ook collega's of leidinggevenden kunnen 'daders' zijn, vooral bij de Bloemisten (zie tabel 3.13).

<sup>23</sup> Omdat het bij de Vis-respondenten om zeer kleine aantallen gaat, geven wij een specificatie van de antwoorden: drie personen (5 procent) geven aan lichamelijke agressie meegemaakt te hebben: in één geval was de dader een collega of leidinggevende, één persoon gaf 'niet van toepassing' als antwoord op de vraag naar het type dader en één persoon heeft niets ingevuld bij de vraag naar het type dader.

<sup>24</sup> Meerdere antwoorden zijn mogelijk, dus de percentages kunnen optellen tot meer dan 100%.



**Tabel 3.13** Percentage werknemers dat serieuze bedreigingen heeft meegemaakt in de afgelopen 12 maanden en daders ervan

	AGF n=236	Bloemen n=376	Vis n=64	Ambulant n=211	Winkel n=557
<b>serieuze bedreigingen</b> meegemaakt	4	4	5	12	5
<i>daders</i> <sup>25</sup>	<i>n=10</i>	<i>n=14</i>	<i>n=3</i>	<i>n=23</i>	<i>n=23</i>
klanten	50	14	67	30	30
collega's en/of leidinggevende	30	43	0	26	35
bezoekers	0	0	0	17	0
verslaafden, zwervers	30	7	33	35	13
groepje jongeren	10	29	33	26	22
bekende personen, die eerder agressief zijn geweest	0	21	0	9	13

*Ongeveer een kwart van de medewerkers krijgt te maken met lastig gedrag*

Met lastig gedrag krijgt ongeveer een kwart van de medewerkers in de branches te maken (zie tabel 3.14). Hierbij zijn geen grote verschillen tussen de branches. In het merendeel van de gevallen van lastig gedrag is dit afkomstig van klanten, maar ook collega's zijn in een aanzienlijk deel van de gevallen de daders. Vooral in de detailhandel is dat het geval, in de ambulante handel komt dit beduidend minder voor.

<sup>25</sup> Meerdere antwoorden zijn mogelijk, dus de percentages kunnen optellen tot meer dan 100%.

**Tabel 3.14** Percentage werknemers dat lastig gedrag heeft meegemaakt in de afgelopen 12 maanden en daders daarvan

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<b>lastig gedrag</b> meegemaakt	25	21	16	27	22
<i>daders</i> <sup>26</sup>	<i>n=56</i>	<i>n=78</i>	<i>n=10</i>	<i>n=52</i>	<i>n=119</i>
klanten	57	59	70	62	56
collega's of leidinggevende	48	55	50	29	57
bezoekers	4	4	0	15	4
verslaafden, zwervers	2	4	0	12	3
groepje jongeren	5	9	0	15	7
bekende personen, die eerder agressief zijn geweest	2	4	0	0	0

#### *Risicofactor serieuze agressie*

SZW heeft een risico-indicator opgesteld voor serieuze agressie. Deze risico-indicator houdt in dat de medewerker in het afgelopen jaar één of meer keren een situatie heeft meegemaakt waarin sprake was van *fysiek geweld of een serieuze bedreiging*. Aansluitend bij de resultaten in de vorige secties blijkt dat bij de branches vooral de medewerkers in de ambulante handel blootgesteld worden aan deze risicofactor; 17 procent van de medewerkers hier heeft een incident met agressie of bedreigingen meegemaakt (zie tabel 3.15). Mannen blijken vaker met serieuze agressie te maken krijgen dan vrouwen. Bij vergelijking van de functies blijken vooral markt-koopmannen te maken te krijgen met agressie. Bijna een kwart van alle markt-koopmannen heeft in het afgelopen jaar één of meer situaties van fysiek geweld of serieuze bedreigingen meegemaakt. Dit sluit aan bij de relatief hoge agressie in de ambulante handel. Wat betreft leeftijd blijken de medewerkers tussen de 44 en 54 jaar meer te maken te krijgen met agressie dan anderen.

<sup>26</sup> Meerdere antwoorden zijn mogelijk, dus de percentages kunnen optellen tot meer dan 100%.

**Tabel 3.15** Risico-indicator serieuze agressie naar achtergrondkenmerken (% werknemers)

	percentage
<i>branches</i>	
AGF	7
bloemen	6
vis	9
ambulante handel	17
winkels	6
<i>geslacht</i>	
mannen	17
vrouwen	6
<i>functie</i>	
marktkoopman	23
bloembinder	5
verkoper	6
<i>leeftijd</i>	
15 – 24 jaar	8
25 – 35 jaar	9
35 – 44 jaar	9
45 – 54 jaar	15
55 – 75 jaar	2

### 3.4.2 Gevolgen van de sociale (on)veiligheid op het werk

#### *Ernstig letsel door agressie op het werk komt in ambulante handel voor*

Licht letsel, zoals blauwe plekken of schaafwonden ten gevolge van agressie op het werk komt voor bij ongeveer 3 procent van alle medewerkers in de branches (zie tabel 3.16). Ernstig letsel komt bijna niet voor. Alleen in de ambulante handel, de branche die het meest te maken krijgt met lichamelijke agressie, heeft bijna 1 procent ernstig letsel ten gevolge van de agressie, zoals kneuzingen of bewusteloosheid. In de overige branches krijgen de medewerkers niet te maken met ernstig letsel. Medewerkers zijn wel op hun hoede voor agressie op hun werk, met name in de ambulante handel (22 procent) en in mindere mate bij AGF (11 procent), Bloemen (8 procent) en Vis (6 procent).

De SZW risico-indicator voor beperkingen ten gevolge van agressie en geweld houdt in dat medewerkers wel eens (al dan niet langer dan vier weken):

- verzuimd hebben en/of

- minder goed gefunctioneerd hebben.

In de ambulante handel komen dergelijke beperkingen voor bij ongeveer 1 of de 20 werkenden (6 procent), in de andere branches heeft 2 tot 4 procent last gehad van beperkingen door agressie en geweld, zie tabel 3.16.

**Tabel 3.16** Letsel en/of klachten ten gevolge van agressie en geweld<sup>27</sup> tijdens het werk in de afgelopen 12 maanden (% werknemers)

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<i>gevolgen van lichamelijk geweld:</i>					
licht letsel (schaafwonden, blauwe plekken, bloedneus, blauw oog)	3	3	3	2	3
ernstig letsel (steekwonden, botbreuk, bewusteloosheid, kneuzingen)	0	0	0	1	0
op de hoede geweest voor agressie en geweld	11	8	6	22	8
<i>ten gevolge van lichamelijk geweld:</i>					
wel eens verzuimd	2	2	2	3	2
langer dan 4 weken verzuimd	0	1	2	1	1
wel eens minder goed gefunctioneerd	4	6	3	8	5
langer dan 4 weken minder goed gefunctioneerd	1	1	2	2	1
plezier in het werk verloren	5	8	7	9	8
serieus overwogen van baan te veranderen	5	8	5	7	7
<i>SWZ risico-indicator</i>					
beperkingen door agressie en geweld	2	4	3	6	3

*In de ambulante handel ervaart 9 procent posttraumatische stressklachten*

Tabel 3.17 geeft de percentages weer van de medewerkers op vragen over posttraumatische stressklachten ten gevolge van agressie en geweld. De SZW risico-indicator geeft de risicogroep aan van medewerkers die ten minste twee van de vijf stressklachten hebben gehad. Binnen de ambulante heeft 9 procent van alle medewerkers in het afgelopen jaar twee of meer stressklachten ervaren ten gevolge van agressie of geweld. Ook in de andere branches komt deze risicofactor voor. In de AGF en Bloemen heeft 6 procent van de medewerkers stressklachten ervaren en in de detailhandel 5 procent.

<sup>27</sup> Lichamelijke agressie, serieuze bedreigingen of lastig gedrag.

**Tabel 3.17** Posttraumatische stressklachten ten gevolge van agressie en geweld tijdens het werk (% werknemers)

posttraumatische stressklachten	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
last van beelden en herinneringen erover en die niet van zich af kunnen zetten	1	3	2	5	2
bepaalde plaatsen, taken of personen vermijden omdat ze angst oproepen	1	3	3	6	2
er niet aan willen denken en/of over willen praten	2	2	2	2	5
schrikreacties bij gebeurtenissen, die lijken op het agressie- of geweldsincident	2	2	3	5	2
neerslachtigheid bij herinnering aan het incident	3	3	3	5	3
<i>SWZ risico-indicator</i>					
posttraumatische stressklachten	6	6	3	9	5

### 3.4.3 Vergelijking met enkele andere branches

In tabel 3.18 worden de drie risico-indicatoren voor agressie en geweld ook voor een aantal andere convenantbranches weergegeven<sup>28</sup>. Vergeleken met die branches komt agressie en geweld in de AGF-, bloemen- en visbranches en in de ambulante handel weinig voor. Ook beperkingen ten gevolge van agressie en geweld (=ziekteverzuim of verminderd functioneren) komen, ook vergeleken met het gemiddelde in Nederland, weinig voor in de vier branches. Opvallend is dat desondanks het percentages werknemers dat er stressklachten door ondervindt, in de ambulante handel hoger is dan in de vergelijkingsbranches.

<sup>28</sup> Bron: SZW/SKB

**Tabel 3.18** Blootstelling en klachten agressie in verschillende (andere) branches (% werknemers)

	blootstelling aan serieuze agressie	beperkingen door agressie	klachten door agressie
AGF	7	2	6
bloemisten	6	4	6
vis	9	3	3
ambulante handel	17	6	9
<i>andere convenantbranches</i>			
geestelijke gezondheidszorg	61	21	8
ziekenhuizen	19	10	6
gehandicaptenzorg	59	19	6
gemeenten	17	8	4
mobiliteitbranche	11	7	3
landelijk (NEA-TNO Arbeid)	-	14	-

### 3.5 Sociale veiligheid volgens deskundigen

Bij de acht door **vhp** bezochte bedrijven is (behalve de metingen van de fysieke belasting) de checklist sociale veiligheid afgenomen. Deze checklist bestaat uit de volgende onderdelen:

- algemene bedrijfsgegevens;
- incidenten: aantallen, kenmerken en omstandigheden van de incidenten;
- preventieve technische maatregelen;
- preventieve organisatorische maatregelen als vaardigheden, werkorganisatie en cultuur.

Bij de acht bedrijven blijken zich slechts beperkt incidenten rond sociale veiligheid voor te hebben gedaan. Het gaat dan om diefstal en verbaal geweld. De incidenten hebben niet tot grote knelpunten geleid. Uit de afgenomen checklijsten blijkt dat de volgende maatregelen veelvuldig worden genomen:

- afscherming van geld;
- mondelinge afspraken wat te doen bij lastige klanten;
- goed zicht op de winkel of kraam eventueel met hulpmiddelen als camera's of spiegels;
- goede verlichting.

Daarnaast worden afhankelijk van de situatie ook andere maatregelen genomen. Deze zijn echter niet algemeen aanwezig bij alle bedrijven. Voorbeelden van dit soort maatregelen zijn het hebben van een alarminstallatie en het maken van afspraken met burens.

Wat opvalt uit het onderzoek bij de acht bezochte bedrijven is dat een aantal essentiële elementen van een sociaal veiligheidsbeleid regelmatig ontbreekt of dat soms de maatregelen wel genomen zijn, maar dat deze niet systematische geregeld en/of niet op schrift gesteld zijn. Het gaat om:

1. opvang van medewerkers na een incident;
2. het systematisch afroemen van contanten in de kassa;
3. een schriftelijk protocol over hoe te handelen bij incidenten;
4. een training sociale veiligheid;
5. een noodplan bij calamiteiten;
6. een georganiseerde melding en registratie van incidenten.

Het niet nemen van deze maatregelen of het niet systematische en op schrift geregeld hebben, zijn aan te merken als onvoldoende uitgewerkt arbobeleid voor sociale veiligheid en vormen daardoor de knelpunten op dit gebied.

### 3.6 Overige arbeidsrisico's volgens werknemers

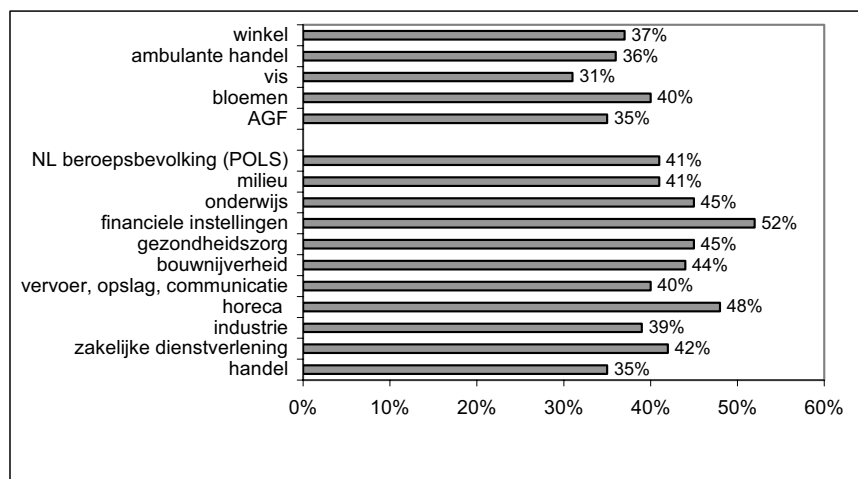
In deze paragraaf wordt ingegaan op de overige arbeidsrisico's waar de medewerkers in de branches mee te maken krijgen. Eerst wordt de psychische belasting in het werk besproken. Daarna komen overige arbeidsrisico's aan bod.

#### *In hoog tempo werken iets onder het (hoge) Nederlandse gemiddelde*

Om de psychische belasting in de branches te kunnen vergelijken met CBS-cijfers over de gemiddelde Nederlandse werknemer is in de vragenlijst de volgende vraag opgenomen: 'Moet u in een hoog tempo werken?' Boven in tabel 3.19 staat weergegeven hoeveel procent van de medewerkers bevestigt dat dit *regelmatig* het geval is. Bij de bloemisten blijkt dit het vaakst voor te komen: 40 procent van de medewerkers moet regelmatig in een hoog tempo werken. Binnen de AGF en visbranche komt het iets minder vaak voor (35 en 31 procent). De ambulante handel en detailhandel verschillen niet veel van elkaar met betrekking tot in een hoog tempo werken. Het landelijk gemiddelde voor werken in een hoog tempo ligt op 41 procent. In de vier branches wordt dus iets minder vaak in een hoog tempo gewerkt dan gemiddeld in Nederland. Ook in vergelijking met een aantal andere sectoren worden in de branches minder of evenveel in een hoog tempo gewerkt. Bedacht moet echter worden dat het werktempo in Nederland over de hele linie hoog blijkt te zijn, wanneer dit vergeleken

wordt met andere Europese landen. Uit een vergelijkend onderzoek in 15 EU-landen blijkt dat Nederland het één na hoogste scoort op 'meer dan de helft van de werktijd in hoog tempo werken' (in 1990 stond Zweden bovenaan, in alle eerder jaren Nederland)<sup>29</sup>.

**Figuur 3.19** Percentage medewerkers dat regelmatig in een hoog tempo werkt in vergelijking met andere branches



*Psychische belasting: met name gelegen in werktempo, pieken en dalen en werkdruk*  
Een belangrijk deel van de medewerkers in de branches heeft te maken met grote pieken en dalen in de drukte van het werk, met name bij de Bloemisten (51 procent) en in de detailhandel als geheel (zie tabel 3.20). Ook heeft een deel van de medewerkers regelmatig weinig tijd om te pauzeren, vooral in de ambulante handel (32 procent) en bij de Bloemisten (28 procent).

*Bij 40 procent van werknemers in Bloemen komen regelmatig of soms conflicten met leiding voor*

Tussen de 2 en de 8 procent van de werkenden geeft aan dat er *regelmatig* conflicten voorkomen tussen met de leidinggevenden. Het meest komt dit voor bij de Bloemisten en het minst in de ambulante handel. Een groter deel geeft aan dat conflicten met leidinggevenden *soms* voorkomen: 23 procent in de AGF, 32 procent bij Bloemisten, 34 procent bij de Vis en 17 procent in de ambulante handel (niet in tabel). Bij de lage score van de ambulante handel moet bedacht worden dat een deel van hen

<sup>29</sup> Smulders, P.G.W., I.L.D. Houtman, J. Klein Hesselink (2002). *Trends in Arbeid 2002*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.



regelmatig alleen werkt, en dus per definitie minder conflicten kan krijgen. Conflicten tussen collega's onderling komen minder vaak voor dan tussen leidinggevenden. Hierin is ook weinig verschil tussen detailhandel en ambulante handel.

*Eén op de tien werkenden in ambulante handel regelmatig veel hersteltijd nodig*

Er zijn twee vragen gesteld over de mogelijke gevolgen van psychische belasting in het werk. Deze gevolgen lijken mee te vallen in de branches. Het komt niet veel voor dat men *regelmatig* last van stress door het werk heeft, namelijk bij maar 3 tot 5 procent van de werkenden (tabel 3.20). Tussen de 18 en de 26 procent heeft er *soms* last van (niet in tabel). Medewerkers in de ambulante handel hebben ten opzichte van de andere branches vaker *regelmatig* veel tijd nodig om te herstellen na het werk: 19 procent versus 11 tot 14 procent in de andere branches.

*Alleen in de kraam of winkel staan*

Alléén werkzaam zijn in de winkel, kraam of wagen komt regelmatig voor bij medewerkers in de ambulante handel, namelijk bij eenderde van de werkenden. In de AGF, Bloemen en detailhandel komt dit bij 8 tot 10 procent regelmatig voor. In de Visbranche wordt weinig alleen gewerkt.

**Tabel 3.20** Percentage medewerkers dat regelmatig te maken krijgt met verschillende vormen van psychische belasting<sup>30</sup>

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<i>werkdruk</i>					
moet in een hoog tempo werken	35	40	31	36	37
grote pieken en dalen in de drukte op het werk	37	51	42	41	47
heeft weinig tijd om te pauzeren	24	28	17	32	24
<i>onderlinge relaties</i>					
er komen conflicten voor op het werk met de leidinggevende	3	8	3	2	6
er komen conflicten voor op het werk tussen collega's onderling	1	4	2	2	3

<sup>30</sup> Weergegeven zijn de percentages medewerkers die 'ja, regelmatig' hebben geantwoord op de vragen.

<i>stress en vermoeidheid door werk</i>					
heeft last van stress door het werk	4	5	3	5	5
heeft na het werk veel tijd nodig om te herstellen van de vermoeidheid	12	12	14	19	11
<i>alleen werken</i>					
alleen in winkel, kraam of wagen staan	11	9	3	31	8

#### *Medewerkers werken regelmatig in koude of tocht*

Tabel 3.21 geeft een overzicht van de overige arbeidsomstandigheden. Vooral de medewerkers in de ambulante handel staan regelmatig bloot aan diverse omstandigheden, zoals tocht, koude en hitte. Ook in de andere branches komt dit regelmatig voor, met name het werken in koude en tocht. Werken met producten die allergische reacties veroorzaken komt vooral voor bij medewerkers in de Bloemenbranche (13 procent).

#### *Bijna de helft van de medewerkers in de Bloemen en winkels lopen gevaar om zich te snijden*

Binnen de branches werken veel medewerkers die het gevaar lopen zich te snijden. Bijna de helft van alle medewerkers in de Bloemistenbranche en in de detailhandel geeft aan regelmatig het gevaar te lopen zich te snijden. Bij de AGF en de Vis speelt dit bij ongeveer een derde van de medewerkers en in de ambulante handel komt dit voor bij 11 procent.

#### *Kwart medewerkers in Visbranche loopt risico op verbranden*

Gevaar voor verbranding komt bij een kwart van de medewerkers in de Visbranche regelmatig voor. In de overige branches vormt dit nauwelijks een gevaar. Ten slotte is de medewerkers gevraagd naar het gevaar voor vallen of uitglijden door een gladde of hobbelige vloer. Dit komt ongeveer bij eenderde van de medewerkers in de Bloemen en detailhandel voor en bij een kwart van de medewerkers in de AGF en Vis. Bij de medewerkers in de ambulante handel doet dit gevaar zich bij 19 procent van de medewerkers voor.

**Tabel 3.21** Percentage werknemers dat regelmatig blootgesteld is aan alleen werken, ongunstige klimaatomstandigheden, allergenen en gevaar voor kleine ongevallen

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkel n=557
<i>klimaat</i>					
werkt in tocht	26	24	13	42	22
werkt in koude	49	33	30	58	35
werkt in hitte	20	11	16	47	10
<i>allergenen</i>					
werkt met producten die allergische reacties veroorzaken (bijv. huidirritatie of handeczeem)	3	13	6	3	10
<i>gevaarlijk voor kleine ongevallen</i>					
loopt in het werk gevaar zich te snijden	33	48	31	11	47
loopt in het werk gevaar voor verbranding	3	1	26	3	4
werkt op gladde of hobbelige vloeroppervlakken, die gevaar opleveren voor uitglijden of struikelen	24	37	28	19	34

*Groot deel van de medewerkers wenst maatregelen tegen fysieke belasting*

In het vragenlijstonderzoek is niet alleen gevraagd met welke arbeidsrisico's men te maken krijgt in het werk, maar ook voor welke arbeidsrisico's men het wenselijk vindt dat er maatregelen worden genomen door het bedrijf. Bij deze vragen naar maatregelen zijn de zzp-ers buiten beschouwing gebleven, omdat zij zelf de werkgever/het bedrijf vormen. De antwoorden van de werknemers staan in tabel 3.22. Zoals eerder beschreven in dit hoofdstuk geeft een groot deel van de medewerkers aan lichamelijk zwaar werk te verrichten. Het is dan ook niet vreemd dat een groot deel van de medewerkers het wenselijk vindt dat in hun bedrijf maatregelen worden genomen tegen de lichamelijke zwaarte van het werk (zoals tillen), het langdurig staan en de hoogte van de werktafels.

*Klein deel van de medewerkers acht maatregelen ten behoeve van sociale veiligheid wenselijk*

Met betrekking tot de sociale veiligheid geeft een klein deel van de medewerkers aan maatregelen wenselijk te achten. Opvallend is dat in de ambulante handel, de branche die het meest te maken krijgt met agressie en geweld, relatief weinig medewerkers aangeven maatregelen nodig te vinden (3 procent). Mogelijk komt dit omdat binnen de bedrijven al diverse maatregelen genomen zijn om agressie en overvallen te voorkomen. Ook kan het zijn dat men denkt dat de incidenten die plaatsvinden toch moeilijk te voorkomen zijn. Een andere verklaring is wellicht dat velen zich niet bewust zijn van de risico's.

*Maatregelen op het gebied van pauzemogelijkheden, werkdruk, pieken en dalen gewenst*

Met betrekking tot de psychische belasting in het werk geven de medewerkers aan verschillende maatregelen gewenst te vinden, met name op het gebied van pauzemogelijkheden en werkdruk en de pieken en dalen in het werk.

*Kwart wenst maatregelen rond omgang van leidinggevende met personeel*

Hoewel maar weinig medewerkers hebben aangegeven problemen te hebben in de relatie met hun leidinggevende of collega's geeft toch grofweg tussen een kwart en een derde van de medewerkers aan maatregelen op het gebied van omgang van de leidinggevende met het personeel wenselijk te vinden.

*Helft medewerkers in Bloemen en detailhandel wenst maatregelen op het gebied van het klimaat*

Een groot deel van de medewerkers wenst maatregelen van het klimaat, zoals tocht, koude en hitte. Dit is met name het geval in de Bloemensector, maar ook AGF en in mindere mate de Vis en ambulante handel. Daarnaast geeft een deel van de medewerkers aan maatregelen te willen op het gebied van bedrijfsongevallen, zoals zich snijden of uitglijden.

**Tabel 3.22** Percentage werknemers dat maatregelen tegen de verschillende arbeidsrisico's zeer of enigszins nodig vindt (exclusief zzp-ers)

gewenste maatregelen ten aanzien van:	AGF n=229	bloemen n=375	vis n=63	ambulant n=127	winkel n=553
<i>fysieke belasting</i>					
lichamelijk zwaar werk (bijv. tillen, reiken)	39	46	23	28	43
langdurig staan	33	48	40	31	45
hoogte van werktafels (bijv. toonbanken, bind/snijtafels, kraam)	22	28	19	20	26
<i>sociale veiligheid</i>					
intimidatie, agressie of geweld door klanten	5	7	3	3	6
overvallers, zakkenrollers	6	10	7	7	9
<i>psychische belasting</i>					
werkdruk, pieken en dalen in drukte	28	42	23	20	37
overwerk, lange werkdagen	18	29	27	20	26
pauzemogelijkheden	31	41	30	35	37
manier van omgang van de leidinggevende met het personeel	25	36	23	20	33
manier van omgaan tussen collega's onderling	13	18	10	9	16
<i>overige arbeidsrisico's</i>					
het klimaat (tocht, koude, hitte)	41	54	32	31	51
kleine bedrijfsongevallen (bijv. snijden, branden, struikelen, uitglijden)	20	30	18	18	27
allergische reacties door producten waarmee gewerkt wordt	4	16	11	5	12

#### *Vergelijking met landelijke cijfers*

Voor twee van de vragen naar gewenste arbomaatregelen zijn landelijke vergelijkingscijfers aanwezig, afkomstig uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003 van TNO Arbeid. Deze zijn weergegeven in tabel 2.23. In de AGF- en Bloemenbranche wenst een meer dan gemiddeld deel van de werknemers maatregelen tegen het lichamelijk zwaar werk. In de ambulante handel ligt dit op het gemiddelde, en in de Visbranche onder het gemiddelde. Maatregelen tegen intimidatie, agressie of geweld door klanten worden veel minder dan gemiddeld gewenst. Bedacht moet echter worden dat het niet alleen de klanten zijn die als daders van 'agressie en geweld' aangewezen worden door de werknemers in de vier branches, maar ook colle-

ga's of leidinggevenden, groepjes jongeren en verslaafden en zwervers.

**Tabel 3.23** Percentage werknemers dat maatregelen tegen de verschillende arbeidsrisico's zeer of enigszins nodig vindt (exclusief zzp-ers), vergeleken met landelijke gegevens.

gewenste maatregelen ten aanzien van:	AGF n=229	bloemen n=375	vis n=63	ambulant n=127	landelijk n=10000
<i>fysieke belasting</i>					
lichamelijk zwaar werk (bijv. tillen, reiken)	39	46	23	28	30
intimidatie, agressie of geweld door klanten	5	7	3	3	20



## 4 STAND ARBOPREVENTIE VOLGENS ONDERNEMERS EN BRANCHEKENNERS

In dit hoofdstuk staan de onderzoeksvragen 3 en 4 centraal.

3. Welke instrumenten, maatregelen en hulpmiddelen (waaronder ook de opleidingen en de communicatieactiviteiten gerekend worden) zijn binnen de branches *al beschikbaar* om de arbeidsrisico's te beheersen, wat zijn de kosten/baten hiervan, wat is het bereik, hoeveel ondernemers/werknemers maken er gebruik van, wat is de effectiviteit van de maatregelen en hoe tevreden is de doelgroep erover en waaraan hebben ondernemers/werknemers vooral behoefte?
4. Welke aanvullende maatregelen op het terrein van fysieke belasting en sociale veiligheid, kunnen een bijdrage leveren aan het terugdringen van deze arbeidsrisico's?

### 4.1 Knelpunten en oplossingen fysieke belasting volgens ondernemers en branchekenners

#### 4.1.1 Fysieke belasting in de ambulante handel

##### *Ondernemers*

In deze branche zijn tien ondernemers geïnterviewd. Zij hebben gemiddeld drie werknemers in dienst, variërend van nul tot acht. Van deze tien ondernemers verkopen er twee textiel, de overigen verkopen groente en fruit, noten en zuidvruchten, snoep, vleeswaren, vis, kaas, snacks en beenmode.

##### *Fysiek belastende werkzaamheden*

Op de vraag welke werkzaamheden in het bedrijf men als fysiek zwaar beschouwt antwoordt slechts één ondernemer dat geen van de werkzaamheden fysiek zwaar is: hij verkoopt vis en koopt deze kant-en-klaar in, in verpakkingen die maximaal 10 kg wegen. Van de overige negen ambulante ondernemers noemen er acht 'tillen' (en dan vaak met name laden en lossen en opbouwen van de kraam) als fysiek zwaar. Vier ondernemers vinden het lange staan (ook) belastend, met name doordat men op de markt lange dagen maakt. Eén van hen voegt daaraan toe dat een probleem is dat de ondergrond waarop men staat vaak ongelijk is (slechte bestrating, stoepranden), waardoor het risico op verstappen hoog is.

Twee ondernemers noemen 'reiken' als een zware belasting (men denkt hierbij aan het aangeven van producten aan de klant; dit is uiteraard ook afhankelijk van het gewicht van de producten die men verkoopt).



Eén ondernemer merkt op dat de klanten het tempo en daarmee de belasting bepalen: hoe meer klanten er zijn die zwaardere producten kopen (die ingepakt en aange-reikt moeten worden), hoe zwaarder het is.

#### *Lichamelijke klachten als gevolg van de lichamelijke belasting*

Negen van de tien ondernemers hebben aangegeven dat het werk bij henzelf of bij hun medewerkers wel eens heeft geleid tot lichamelijke klachten. Over het algemeen doet men daar vrij luchtig over en ziet men dit niet als een probleem: het is iets dat bij het vak hoort. Het gaat om klachten aan de rug (diverse hernia's), knieën en armen/schouders. Deze klachten werden veroorzaakt door staan (vijf maal), tillen (drie maal) en reiken (twee maal).

#### *Genomen maatregelen*

Twee ondernemers zeggen geen echte maatregelen te hebben genomen om de fysieke belasting te beperken. De overigen zeggen te hebben gedaan wat binnen hun mogelijkheden ligt: de auto voorzien van een afstap, goedgekeurde trappen, een laadklep met lift op de wagen, zoveel mogelijk gebruik maken van karretjes/rollend materiaal, instructie geven over de juiste (til)houding en niet te veel tegelijk tillen.

#### *Behoeften aan verdere oplossingen/ondersteuning*

De meeste ambulante ondernemers (acht van de tien) hebben geen behoefte aan meer informatie ten aanzien van het beperken van de fysieke belasting. Enerzijds is men van mening dat de belasting nu eenmaal bij het werk hoort ( 'je weet niet beter'), anderzijds denkt men al het mogelijke gedaan te hebben om het werk lichter te maken. Twee ondernemers hebben nog wel aanvullende ideeën. De één meent dat het goed zou zijn om consumenten voorlichting te geven ('Een zware boodschappentas aangeven en daarbij ver reiken is zeer belastend. De klant is zich daar niet van bewust.'). De ander benadrukt dat er bij de inrichting van de openbare orde meer rekening zou moeten worden gehouden met marktplaatsen: gemeenten moeten meer aandacht hebben voor de bereikbaarheid van marktplaatsen (denk bijvoorbeeld aan paaltjes), de kwaliteit van de bestrating (kuilen, hobbels, losliggende stenen) en de hoogte van stoepranden; misschien kan er vanuit het arboconvenant druk op gemeenten uitgeoefend worden?

#### *Mening van branchekenner over fysieke belasting*

Volgens de geïnterviewde kenner van de ambulante handel is vooral het tillen een groot probleem. Tegenstrijdige regelgeving op landelijk en gemeentelijk niveau maakt het moeilijk dit op te lossen. Wat fysieke belasting betreft is een verkoopwagen ver te prefereren boven een marktkraam. Bij het opzetten en inrichten van een marktkraam moet er veel getild worden. Sommige gemeenten willen echter graag een nostalgische markt hebben en geven daarom geen vergunning voor de verkoop vanuit een

wagen (ook wel markavan genoemd).

#### 4.1.2 Fysieke belasting in de AGF-detailhandel

##### *Ondernemers*

In deze branche zijn negen ondernemers geïnterviewd. Zij hebben gemiddeld vijf werknemers in dienst, variërend van twee tot dertien.

##### *Fysiek belastende werkzaamheden*

Op de vraag welke werkzaamheden in het bedrijf men als lichamelijk zwaar beschouwt, antwoorden acht van de negen ondervraagde AGF-ondernemers 'tillen'. Daarbij moet men met name denken aan het tillen van de producten bij laden en lossen en in schappen plaatsen (bijvoorbeeld kisten met aardappelen van 25 kg). Drie ondernemer zien (ook) reiken als een zware belasting (in de schappen staan bijvoorbeeld twee kisten van 60 cm of vier kisten van 30 cm achter elkaar, zodat men niet goed bij de achterste kist kan komen). Eén ondernemer vindt het lange staan zwaar. Daar tegenover staan twee ondernemers die uitdrukkelijk melden dat het staan *niet* zwaar is, omdat men toch aldoor in beweging is. Eén ondernemer is van mening dat er in zijn bedrijf helemaal geen werkzaamheden meer zijn die lichamelijk zwaar zijn.

##### *Lichamelijke klachten als gevolg van de lichamelijke belasting*

Zes ondernemers zeggen dat het werk nooit lichamelijke klachten bij henzelf of bij de medewerkers veroorzaakt. Bij één ondernemer wordt wel eens geklaagd over spierpijn, maar dat is nooit ernstig. Bij een andere ondernemer komen soms rugklachten voor. Ten slotte is er één ondernemer die zelf last heeft van rugklachten, maar dat komt doordat zijn werknemers niet mogen tillen van hem, dat doet hij allemaal zelf. Overigens zijn er meer ondernemers die melden dat hun medewerkers (meestal vrouwen) niet hoeven te tillen.

Als er klachten voorkomen, worden die veroorzaakt door tillen. (Waarom één ondernemer toevoegt: 'Als iemand ergens last van heeft, zoekt hij ander werk.')

##### *Genomen maatregelen*

Hoewel de meeste AGF-ondernemers wel bepaalde maatregelen hebben genomen om de fysieke belasting in het werk te beperken, zeggen twee ondernemers niets daaraan gedaan te hebben. De anderen maken vrijwel allemaal gebruik van rolkarren (al dan niet op heuphoogte: 'Dolly') en/of platformpjes op wielen voor het verplaatsen van kisten. Als een karretje laag is, stapelt men er eerst lege kisten op, zodat hetgeen waarmee gewerkt wordt op werkhoogte staat. Een karretje op heuphoogte is ook handig bij het vullen van rekken: bukken is dan niet nodig. Twee ondernemers noemen het steekwagentje als hulpmiddel.

In verband met het gebruik van karretjes hebben drie ondernemers geen drempels in hun winkel. Eén ondernemer heeft ervoor gezorgd dat de werkbladen op de goede

hoogte zijn, maar een andere ondernemer pakt dat anders aan: hij let er bij het aannemen van nieuw personeel op dat zij de juiste lichaamslengte hebben. Ten slotte is er een ondernemer die samen met een fysiotherapeut gaat bekijken of er aanwijzingen ten aanzien van 'goed tillen' opgesteld kunnen worden.

#### *Behoeften aan verdere oplossingen/ondersteuning*

Vijf van de negen ondernemers zeggen voldoende op de hoogte te zijn van oplossingen voor fysieke belasting, ervaren geen problemen, zouden niet weten wat er verder nog aangepast moet worden, gebruiken gewoon hun gezonde verstand en hebben dus geen behoefte aan verdere ondersteuning.

De overigen hebben wel suggesties. Eén ondernemer is van mening dat er eens een deskundige in de winkels moet komen kijken hoe er gewerkt wordt Deze kan dan aangeven wat er anders en beter kan. Ook vindt hij het een goed idee om ervaringen uit te wisselen in een gespreksgroep. Een ander vindt dat er wel wat gedaan kan worden vanuit de hoge verzekeringspremies: voorlichting geven en korting op cursussen. Verder is er een ondernemer die graag meer informatie zou krijgen over wat er verplicht is, en over de oplossingen daarvoor. Ten slotte is één ondernemer van mening dat de benadering vanuit de brancheorganisatie omgedraaid moet worden wat arbo betreft: 'Leg de nadruk op werkgemak, dat spreekt ondernemers veel meer aan. Ondernemers willen namelijk geen bemoeienis. Arbo heeft een negatieve klank gekregen'. Ook is hij van mening dat de arboregels vereenvoudigd moeten worden.

#### *Mening van brancheorganisatie ADN over fysieke belasting*

De geïnterviewde sleutelinformant (werkzaam bij de ADN) geeft aan dat tillen (met name kisten), houding (men name wassen en snijden aan tafels op verkeerde hoogte) en langdurig staan de drie belangrijkste oorzaken zijn van de fysieke belasting in de branche. Aan het staan is weinig te doen. De fysieke belasting kan vooral vermindert worden via de wijze van aanleveren van goederen, het in- en uitruimen van de winkel, de indeling van de winkel en de hoogtes van kassa's en werkbanken.

Vanuit de ADN zijn twee maatregelen tegen de fysieke belasting geïnitieerd: een tilcursus (via CKO) en een branchespecifieke RI&E waarin ook fysieke belasting aan de orde komt. De tilcursus wordt nauwelijks bezocht. De informatievoorziening over deze activiteiten loopt uitsluitend via de branchebladen. Alle leden krijgen deze toegestuurd, maar onbekend is in hoeverre men het ook gelezen heeft.

### **4.1.3 Fysieke belasting bij de Bloemisten**

#### *Ondernemers*

In deze branche zijn tien ondernemers geïnterviewd. Zij hebben gemiddeld 9 werknemers, variërend van vier tot vijftien.

#### *Fysiek belastende werkzaamheden*

Alle ondernemers geven aan dat bepaalde aspecten van het werk fysiek belastend zijn. Het lange staan wordt door hen allemaal genoemd, daarnaast is zwaar tillen ook belastend. Verder wordt een aantal maal genoemd dat het continu bezig zijn, en het steeds uitvoeren van veel handelingen op de langere duur belastend is.

#### *Lichamelijke klachten als gevolg van de lichamelijke belasting*

Zes werkgevers geven aan dat in de praktijk fysieke belasting geen klachten bij henzelf of hun werknemers oplevert. Twee werkgevers zeggen dat alleen zichzelf klachten hebben aan knie en/of rug. Eveneens twee werkgevers zeggen dat hun werknemers 'wel eens' rugklachten hebben of last van de schouder, maar dan 'hebben ze zelf verkeerd getild', 'komt dat door het sporten' of 'zijn ze er zeker gevoelig voor'. De helft van de ondernemers ziet geen grote problemen ten grondslag liggen aan deze klachten. Anderen geven aan dat het lange staan (2x), het klimaat/tocht (2x) en/of tillen hier de oorzaak van zijn.

#### *Genomen maatregelen*

De geïnterviewde ondernemers hebben een veelheid aan eigen maatregelen getroffen voor de diverse problemen. Allereerst in het aannamebeleid: werknemers wordt verteld dat het zwaar werk is, daarnaast sluiten sommige werkgevers alleen parttimecontracten af. Verder zijn een goede personeelsplanning en taakrotatie onontbeerlijk. Daarnaast zijn er werkafspraken gemaakt over pauze nemen, elkaar aanspreken op een goede werkhouding en het samen tillen van zware lasten. De werkplekaanpassingen en hulpmiddelen zijn divers: hoge en lage werktafels, steekwagens (al dan niet elektronisch), zoveel mogelijk spullen op wieltjes zetten, eigen veilingkarretjes (zodat de bloemen niet meer over getild hoeven te worden). Tot slot blijkt dat veel werkgevers het zware tilwerk liever zelf doen dan dat aan de werknemers over te laten.

#### *Behoeften aan verdere oplossingen/ondersteuning*

De ondernemers blijken op het gebied van fysieke belasting geen behoefte te hebben aan verdere ondersteuning. Een enkele ondernemer oppert wel het idee om de cursussen van de verschillende branches aan elkaar te koppelen, zodat er meer deelnemers te verwachten zijn.

#### *Mening van branche-kenners over fysieke belasting*

Hierover is gesproken met twee vertegenwoordigers van de VBW. Als belangrijkste knelpunt wordt het staan gezien. Dit geldt zowel voor de winkel als in de binderij waar bijvoorbeeld bloemstukken worden gemaakt. Verder moet er aandacht zijn voor de houding (bijvoorbeeld door in hoogte verstelbare tafels) en het tillen: kratjes en bakken voor de winkel, emmers water. Deze risico's zijn opgenomen in een branchespecifieke RI&E. Dit is een papieren versie die aan de ondernemers wordt toegestuurd.

Er moet volgens de branchevereniging veel meer aandacht worden besteed aan de fysieke belasting in de branche: meer voorlichting en meer producten. Er moeten simpele oplossingen en een integrale aanpak voor de branche ontwikkeld worden, toegespitst op de kleine ondernemer in de Bloemenbranche.

De ervaring is dat werkgevers pas gebruik maken van zaken als ze het echt nodig hebben. Er komt echter een nieuwe generatie die meer aandacht heeft voor arbo, en die meer besef heeft van de noodzaak ervan.

Essentieel is een goede communicatie om werkgevers over te halen. Met name de financiële kant speelt voor werkgevers een rol. De brancheorganisatie kan meewerken door lastenverlichting voor de kleine ondernemer te faciliteren. Het is verder een kwestie van lange adem, de boodschap blijven herhalen.

#### **4.1.4 Fysieke belasting in de Visdetailhandel**

##### *Ondernemers*

In deze branche zijn zeven ondernemers geïnterviewd. Zij hebben gemiddeld tien werknemers, variërend van vijf tot zeventien.

##### *Fysiek belastende werkzaamheden*

Geen enkele ondernemer ontkent dat het werk lichamelijk wel eens zwaar is, maar de meningen over welke werkzaamheden in het bedrijf lichamelijk zwaar zijn lopen wat uiteen. Vier van de zeven geïnterviewden noemen 'het lange staan', eveneens vier noemen 'tillen' en twee noemen 'reiken, rekken en strekken'.

Staan is met name vermoeiend op lange werkdagen met een koopavond, en wanneer men lang in één houding moet staan (bijvoorbeeld bij het schoonmaken van vis). De ondernemers die lang staan niet als een zware belasting zien merken op dat men toch veel in beweging is, omdat men veel heen en weer loopt, en dat bij het schoonmaken van vis staan niet noodzakelijk is, dat kan ook zittend gedaan worden. Bij zwaar tillen moet gedacht worden aan emmers en kisten met vis en ijs (10-20 kg) en blikken olie (10-30 kg). Degenen die het tillen niet als zwaar beschouwen, zijn deze mening vooral toegedaan omdat er vroeger veel zwaarder getild moest worden: de kisten en blikken waren toen veel zwaarder.

Reiken is volgens de meeste ondernemers geen zware belasting omdat er tangen zijn om te ver reiken te voorkomen. Eigenlijk hebben alleen extreem kleine medewerkers incidenteel problemen met reiken, maar dat wordt dan opgelost door werkhoogtes aan te passen en/of een opstelling te wijzigen.

Eén ondernemer merkt op dat het werk fysiek veel lichter is geworden doordat veel vis kant en klaar wordt aangeleverd: vis wordt bij de groothandel al gefileerd, kibbeling wordt al op zee diepgevroren en in stukken gehakt, etcetera.

##### *Lichamelijke klachten als gevolg van de lichamelijke belasting*

Slechts één ondernemer meldt dat het werk nooit lichamelijke klachten geeft bij hemzelf of bij zijn medewerkers. De overigen rapporteren met name rugklachten (vijf maal), maar benadrukken dat die klachten meestal van voorbijgaande aard zijn: 'Incidenteel schiet het wel eens bij iemand in de rug, maar dat duurt hooguit een paar dagen'. In twee gevallen is er een blessure aan de knieën ontstaan door verkeerd staan (bijvoorbeeld tegen de toonbank aan leunen). Twee ondernemers geven aan dat staan de oorzaak is van de meeste klachten, bij eveneens twee ondernemers worden de meeste klachten veroorzaakt door het tillen en één ondernemer ziet de meeste klachten ontstaan door reiken. De overige twee werkgevers zien geen in het oog springende klachtenoorzaak.

#### *Genomen maatregelen*

Als eigen maatregelen om de fysieke belasting te verminderen noemt men het meest (vier maal) dat zware dingen (zowel kisten met vis als machines die verplaatst moeten worden bij het schoonmaken) zoveel mogelijk op karretjes met wieltjes worden gezet, zodat ze verreden kunnen worden en er minder getild hoeft te worden. Verder hebben drie van de zeven ondernemers hun winkel zó ingericht, dat het conform de arbo-eisen is en ook aangepast is aan wensen en klachten van het personeel. Ook worden genoemd: 'tangen aangeschaft om ver reiken te voorkomen', 'zorgen voor afwisseling in het werk' en 'erop letten dat er goed getild wordt'. Bovendien tilt men vaak samen en hoeft vaak niet iedereen te tillen. Ideeën voor eigen maatregelen krijgt men door zelf goed te bedenken hoe iets beter of makkelijker zou kunnen, maar ook door bij collega's te kijken of een beurs te bezoeken.

#### *Behoeften aan verdere oplossingen/ondersteuning*

De meeste visverkopers hebben geen behoefte aan meer voorlichting. Men heeft het idee dat men voldoende op de hoogte is en dat hetgeen gedaan kan worden is gebeurd. Eén ondernemer heeft enkele specifieke wensen: hij vindt dat men bij de ontwikkeling van koeltoonbanken meer rekening met houden met verschillende lichaamslengtes en dat blikken olie die zwaarder zijn dan 10 kg verboden moeten worden. Een andere ondernemer adviseert een andere benadering: er moet geen schriftelijke informatie aangeboden worden, want dat werkt niet. Een deskundige zou in elk bedrijf op de werkvloer moeten komen kijken hoe men werkt en aangeven wat er verbeterd kan worden. Maar weer een ander vraagt zich toch af of dat nut heeft: 'Visboeren zijn koppig, iedere visboer vindt dat de manier waarop hij werkt goed is'.

#### *Mening van branchekenner over fysieke belasting*

De branchekenner, een vertegenwoordiger van de VNV en een vertegenwoordiger van het Visgilde, menen dat van fysieke belasting in de visbranche nooit zo veel werk is gemaakt. Als enig instrument wordt verwezen naar de branchespecifieke RI&E die de VNV mede heeft ontwikkeld.

## 4.2 Knelpunten en oplossingen sociale veiligheid volgens ondernemers en branchekenners

### 4.2.1 Sociale veiligheid in de ambulante handel

#### *Knelpunten in de sociale veiligheid*

Acht van de tien geïnterviewde ambulante ondernemers zeggen geen tot weinig problemen te hebben met sociale veiligheid (agressieve klanten, diefstal, riskante geldhandelingen). Bij de twee anderen speelt dit probleem wel: de één heeft met name last van diefstal (hij verkoopt textiel in Rotterdam), de ander heeft veel te maken met agressie van junks (Den Haag), die vinden dat het marktterrein hun plek is (de markthandelaren moeten hun standplaats steeds weer 'heroveren' op de junks).

#### *Genomen maatregelen*

De ondernemer die last heeft van agressieve junks meent dat hij hieraan zelf niets kan doen: dit is iets voor de gemeente. Er is verder nog één ondernemer die geen speciale maatregelen heeft genomen om de sociale veiligheid te optimaliseren. De overige acht noemen uiteenlopende voorzorgsmaatregelen. Zo zorgt men er bijvoorbeeld voor dat men niet onnodig veel geld op zak of in de kassa heeft (vier maal genoemd), bijvoorbeeld door regelmatig geld af te storten of in een aparte kluis te stoppen. Bij het afstorten van geld let men er in twee gevallen op dat dit niet op een vast tijdstip gebeurt, en in één geval dat het nooit door één persoon alleen gebeurt. Drie ondernemers zorgen er altijd voor dat er meerdere medewerkers aanwezig zijn in de kraam en één ondernemer heeft een afspraak met de marktcollega's dat zij de wagen extra in de gaten houden als er tijdelijk maar één persoon in staat. Twee markt-kooplui zijn overgegaan tot de aanschaf van een portable pinapparaat (drie anderen vinden dat te duur en/of niet handig). Twee ondernemers geven aan hun personeel expliciet geïnstrueerd te hebben om in geval van een overval het geld meteen mee te geven (men is daarvoor verzekerd) en één van hen heeft daarvoor een speciale 'overvalpot', waar altijd wat geld in zit in de hoop dat overvallers daar genoeg mee nemen. Eveneens twee ondernemers hebben een cursus 'sociale veiligheid in de ambulante handel' gevolgd (georganiseerd door de brancheorganisatie). Ten slotte heeft één ondernemer een lamp aangeschaft waarmee hij papiergeld op echtheid kan controleren.

#### *Behoeften aan verdere oplossingen/ondersteuning*

De helft van de ambulante ondernemers vindt geen enkele probleem ten aanzien van sociale veiligheid echt urgent of belangrijk. De overige vijf noemen elk een ander aspect bij de vraag welk probleem voor hen het belangrijkste is: het risico bij het afstorten van geld, de veiligheid van het personeel, kleine diefstallen en zakkenrollers, een

overval en agressie.

Vijf ondernemers zeggen geen behoefte te hebben aan voorlichting of hulp rond maatregelen om de sociale veiligheid te vergroten. Drie ondernemers hebben behoefte aan meer steun van de politie: er zou bijvoorbeeld een versnelde aangifte procedure moeten komen, de politie zou meer moeten surveilleren (en dan met name rond de sluiting van de markt) en/of er zou een politiepost op de markt moeten zijn. Dit geldt met name voor grote markten. De overige twee zijn van mening dat het gebruik van pinapparatuur gepromoot moet worden en dat de aanschaf van een pinapparaat gesubsidieerd moet worden (anders is het voor kleine ondernemers niet rendabel).

#### **4.2.2 Sociale veiligheid in de AGF-detailhandel**

##### *Knelpunten in de sociale veiligheid*

Zeven van de negen AGF-ondernemers hebben geen noemenswaardige problemen met sociale veiligheid. Bij twee ondernemers speelt er wel eens wat: één heeft regelmatig overlast van junks, bij de ander zijn er wel eens wisseltrucs met geld uitgehaald (of een poging daartoe). Alleen de ondernemer die last heeft van junks die de boel willen oplichten of bestellen ervaart dit als een belangrijk probleem.

##### *Genomen maatregelen*

Uit voorzorg hebben de meeste ondernemers wel bepaalde maatregelen genomen (twee ondernemers hebben niets geregeld, omdat er geen noodzaak toe is). Zo hebben drie ondernemers hun personeel geïnstrueerd wat te doen in geval van een overval (geld meegeven), zijn er twee ondernemers die ervoor zorgen dat de kassa vaak wordt afgeroomd en zijn er drie ondernemers die afspraken hebben gemaakt met andere winkeliers (bijvoorbeeld door een belsysteem). Verder werden nog genoemd: telefoonalarm (zodra de telefoon achter de toonbank van de haak wordt gehaald gaan alle telefoons in het pand continu over als een alarmbel), bankbiljetten van 50 euro en groter in een apart kluisje stoppen, beveiligingscamera's aanschaffen, ervoor zorgen dat er minimaal twee personen in de winkel aanwezig zijn, een overval alarmknop (als die wordt ingedrukt gaat er een alarm af bij de politie) en een verzekering tegen beroving.

##### *Behoeften aan verdere oplossingen/ondersteuning*

De meeste ondernemers (zes) hebben geen behoefte aan meer voorlichting op het gebied van de sociale veiligheid. Twee ondernemers hebben concrete wensen: de één wil graag een 'top 10' van punten waarop men moet letten en hoe te handelen in geval van een voorval (een geplastificeerd A4-tje van de politie) en een 'agressie en geweldtraining' voor zijn werknemers (vanuit ADN), de ander wil graag meer politie op straat en het steviger aanpakken van overtredingen. Ten slotte is er één ondernemer die vindt dat er vanuit de brancheorganisatie explicieter gecommuniceerd



moet worden naar de leden over veiligheid: maak ze bijvoorbeeld duidelijk dat een minimale investering, zoals een beveiligingscamera, de sociale veiligheid groter maakt (dat vindt iedereen belangrijk). En dat het opzetten van een 'telefoonketting' iets is dat weinig moeite en geld kost, maar veel effect kan hebben.

*Mening van brancheorganisatie ADN over sociale veiligheid*

Beide geïnterviewde vertegenwoordigers van ADN geven aan dat de AGF-detailhandel hier niet veel mee te maken. Op dit terrein zijn daarom vanuit de branchevereniging geen maatregelen ontwikkeld en het lijkt vooralsnog ook niet nodig.

#### **4.2.3 Sociale veiligheid bij de Bloemisten**

*Knelpunten in de sociale veiligheid*

Van de tien ondernemers geven zeven aan dat zij geen problemen kennen met agressie en geweld. Twee ondernemers zeggen wel eens lastige klanten te hebben. Ook twee ondernemers zeggen een vermoeden te hebben dat hun eigen personeel wel eens wat meeneemt, maar kunnen die uitspraak niet hard maken. Een ondernemer geeft aan dat hij wel degelijk last heeft van agressie en geweld in de vorm van overvallen en inbraak.

*Genomen maatregelen*

De ondernemers hebben allemaal wel maatregelen genomen. Een opsomming van de genoemde maatregelen: een camera met monitor, stickers waarop de klanten erop worden gewezen gefilmd te worden, een (nacht)alarm(knop), de kassa wordt afgeroomd (grote biljetten), de ruimte is overzichtelijk ingedeeld, de kassa staat achter in de zaak, altijd minimaal twee werknemers in de zaak en een goede overvalinstructie. De ondernemer die met overvallen te maken heeft gehad, draait geen koopavonden meer en gaat in de zomermaanden drie weken dicht wanneer hij met vakantie is, zodat hij altijd in de buurt is mocht er iets met zijn personeel gebeuren. Een andere ondernemer heeft geen prijsstickers meer op de planten, maar zogenaamde 'plantstickers'. Hierop staat behalve de prijs ook productinformatie, waardoor klanten de stickers niet meer kunnen omwisselen.

*Behoeften aan verdere oplossingen/ondersteuning*

Afgezien van de ondernemer die met overvallen te maken heeft ziet geen van de ondernemers een belangrijk probleem met betrekking tot de sociale veiligheid.

De enige behoefte die bij twee ondernemers bestaat is meer voorlichting aan werkgevers en werknemers over hoe om te gaan met overvallen en lastige klanten. Een derde ondernemer geeft aan niet te willen investeren in een beveiligingssysteem omdat de kosten hiervan niet opwegen tegen de incidentele diefstal die er plaats vindt.

*Mening van brancheorganisatie VBW over sociale veiligheid*

Sociale veiligheid vormt, los van een enkel incident, geen probleem in deze branche. Het HBD heeft hier in het verleden al aandacht aan besteed met de campagne 'Onveilig in de winkel' (met onder andere als tips weinig geld in kas te hebben en een kluisje te hebben). De poster hiervan is verspreid onder de leden. Ook in de cao staat hier een artikel over

#### **4.2.4 Sociale veiligheid in de Visdetailhandel**

##### *Genomen maatregelen*

Problemen met sociale veiligheid (agressieve klanten, diefstal, riskante geldhandelingen) komen bij de zeven geïnterviewde ondernemers niet of nauwelijks voor. Vrijwel alle ondernemers hebben wel bepaalde voorzorgsmaatregelen genomen. Zo worden genoemd: regelmatig geld afstorten, zodat de kassa niet te vol zit (drie maal), 's avonds altijd met zijn tweeën de winkel afsluiten (twee maal), ervoor zorgen dat er altijd minimaal twee medewerkers in de winkel aanwezig zijn (twee maal), alarminstallatie (twee maal), aanschaf van een apparaatje om geld op echtheid te controleren (twee maal), aanschaf van een nummertjesautomaat om ruzie tussen klanten te voorkomen (één maal) en het personeel inlichten over wisseltrucs met geld (één maal).

##### *Behoeften aan verdere oplossingen/ondersteuning*

Omdat er eigenlijk geen problemen met betrekking tot sociale veiligheid zijn, heeft het merendeel van de ondernemers (vijf van de zeven) geen behoefte aan meer informatie of ondersteuning. Ook zijn de meesten van mening dat ze de nodige voorzorgsmaatregelen hebben getroffen. Eén geïnterviewde kan zich voorstellen dat de sociale veiligheid nog verder zou verbeteren als hij camera's zou ophangen, maar aangezien dat vreselijk duur is, is dat niet haalbaar (tenzij een aantal ondernemers hierbij zou samenwerken). Er is één ondernemer die wel iets ziet in richtlijnen vanuit de branche die aangeven waarop men moet letten, of een workshop waarin ervaringen worden uitgewisseld.

##### *Mening van branchekeners over sociale veiligheid*

Ook de brancheorganisatie heeft niet de indruk dat sociale veiligheid een belangrijk probleem is. Incidenten zijn bij de brancheorganisatie niet bekend. De geïnterviewde personeelsfunctionaris van een keten van vishandels ziet wel een rol van het HBD bij de verspreiding van branchespecifieke informatie op dit punt.

#### **4.3 Knelpunten en oplossingen op overige arbeidsrisico's volgens ondernemers en branchekeners**

#### 4.3.1 Overige arbeidsrisico's in de ambulante handel

De ambulante ondernemers is gevraagd of zij of hun medewerkers bij onderstaande negen onderwerpen, die kunnen voorkomen in het werk, problemen ervaren.

##### *Werkdruk, pieken en dalen in het werk*

Geen enkele ondernemer geeft aan dat dit als een probleem wordt ervaren. Dat er pieken (lunchtijd, einde van de markt) en dalen ('s zomers) zijn is bekend, dat hoort bij het werk. Over het algemeen geldt: hoe drukker, hoe liever. De dag gaat dan het snelst voorbij.

##### *Overwerk, lange werkdagen*

Overwerk komt op de markt in principe niet voor, lange werkdagen meestal wel. Volgens acht van de tien ondernemers vormen die echter geen probleem ('dat hoort bij het werk, is een keus die je maakt'). Twee ondernemers geven aan dat lange werkdagen toch wel eens tot een probleem kunnen leiden. De één wijt dat vooral aan de logistiek (last van files, marktplaatsen zijn vaak moeilijk bereikbaar, geen eenduidige marktijden), de ander geeft aan dat niet iedereen het fysiek goed aan kan. Deze laatste ondernemer geeft echter ook een voordeel van lange werkdagen aan: met drie dagen werken heeft een medewerker wat het totaal aantal uren betreft een volledige werkweek, en heeft hij of zij dus nog veel tijd over om andere dingen te doen (zoals studeren, sporten of aandacht besteden aan de kinderen).

##### *Pauzemogelijkheden*

Twee van de tien ondernemers hebben ingeroosterde pauzes ('s ochtends en 's middags een kwartier, ½ uur lunchpauze), de overigen hebben dat niet. Daar pauzeren de medewerkers op momenten dat het mogelijk is tussen het werk door en regelt het personeel dus onderling wie wanneer pauzeert. Er is geen enkele ondernemer die zegt dat dit problemen oplevert. Het is een werkwijze waarnaar men zich voegt. Eén ondernemer voegt hieraan toe dat er een onderzoek is gedaan op de markt, om te inventariseren of er behoefte is aan een ruimte waar het marktpersoneel wat kan rusten, zich kan wassen etcetera. Deze behoefte bleek niet te bestaan.

##### *Hoogte van de werktafels*

Ook dit punt levert bij geen van de tien ondervraagde ondernemers problemen op. Zeven van hen laten weten dat de werkhoogtes zijn aangepast en afgestemd op het personeel. Eén ondernemer is wel van mening dat er in de toekomst meer keuze moet komen in kramen: de huidige (inloop-)kramen hebben de goede hoogte voor mensen van gemiddeld lengte, maar zijn voor lange mensen te laag. Ook moet er rekening worden gehouden met het feit dat er steeds meer allochtone ondernemers bij komen, en die zijn over het algemeen juist klein.

*Het klimaat*

Eén ondernemer meldt dat men wel eens last heeft van wind als het hard waait (hij heeft een verkoopwagen van 8 à 9 meter lang met een voorzijde die helemaal open is). De anderen ondervinden geen hinder van het klimaat: tegen kou kan men zich kleden en bovendien zijn er meestal kachels die dan aan kunnen. Bij warmte is er meestal een airco. Bij kou of wind maakt men de zeilen om de kraam goed dicht, bij warmte maakt men ze juist los. En in een verkoopwagen heeft men minder last van weersinvloeden dan in een kraam (vier maal genoemd).

*Manier van omgang van de leidinggevende met het personeel*

Ook op dit punt zijn er geen problemen. De verhouding tussen de baas en het personeel wordt omschreven als 'open', 'direct', 'informeel', 'familieverhoudingen' en 'alles is bespreekbaar'.

*Manier van omgang tussen collega's onderling*

Ook wat de manier waarop het personeel met elkaar omgaat betreft zijn er vrijwel geen problemen gemeld. Bij één ondernemer was er eens een meningsverschil tussen twee medewerksters dat escaleerde, maar dat is helemaal uitgepraat. Op dit moment gaat het bij iedereen goed. Wel melden twee ondernemers dat er de laatste tijd steeds meer spanning ontstaat ten aanzien van allochtone ondernemers (deze zouden zich volgens hen niet altijd aan de regels houden).

*Kleine bedrijfsongevallen*

Bedrijfsongevallen komen nauwelijks voor, en leiden derhalve niet tot problemen. Bij één ondernemer komt het nog wel eens voor dat men struikelt of uitglijdt door de ongelijke bestrating, maar daar kan deze ondernemer zelf uiteraard niets aan doen. Twee ondernemers benadrukken dat men er wel op moet letten dat er goed schoon gemaakt wordt en dat er steeds opgeruimd wordt, om ongelukjes te voorkomen. Eén ondernemer heeft rubbermatten in zijn verkoopwagen gelegd, om uitglijden te voorkomen. Een andere ondernemer doet alle werkzaamheden die gevaarlijk kunnen zijn zelf. Twee ondernemers melden spontaan dat er een EHBO-does in de kraam of wagen aanwezig is.

*Allergische reacties door de producten waarmee gewerkt wordt*

Negen ondernemers hebben hiermee nog nooit te maken gehad. Eén van hen (AGF) merkt op dat een medewerker die last zou krijgen van allergieën met handschoenen aan zou kunnen werken. Er is één ondernemer (die textiel verkoopt) die aangeeft dat stoffen uit het Verre Oosten nog wel eens eczeem veroorzaken. Dit is iets waar 'van bovenaf' aandacht voor moet zijn: als men geen goedkope kleding uit het Verre Oosten wil verkopen, moet er duurder worden ingekocht en dus een hogere prijs worden gevraagd dan bij de buurman op de markt. Daardoor blijven de klanten weg en dat kan men zich niet veroorloven.

*Mening van branchekenner over overige arbeidsrisico's*

Lawaai speelt geen rol in de ambulante handel. Klimaat zeker wel, met name in de winter. De geïnterviewde branchekenner (die zelf ook ondernemer is geweest) heeft de instelling dat dit erbij hoort, maar dat men in een wagen beter beschermt is dan in de marktkraam. Hierover wordt vanuit de branchevereniging geen voorlichting geven: "men gebruikt zijn gezonde verstand" en hangt er een zeiltje voor. (Kleine) ongevallen op de markt vallen in de praktijk mee. De markt is geen bereidingsruimte maar een verkoopruimte: er zijn dus geen machines. De bereidingsruimtes zijn vaak thuis, wat wel een punt van aandacht is.

**4.3.2 Overige arbeidsrisico's in de AGF-detailhandel**

Over de onderstaande negen overige arbeidsrisico's is de ondernemers gevraagd of

het als een probleem ervaren wordt tijdens het werk:

#### *Werkdruk, pieken en dalen in het werk*

Het komt bij alle ondernemers wel eens voor dat er pieken zijn, en dat de werkdruk dus hoog is (bijvoorbeeld voor feestdagen, of 's ochtends als de groente gesneden moet worden). Niemand ervaart dat echter als een probleem. Het is iets dat bij het werk hoort en waarmee men heeft leren omgaan. Twee ondernemers menen dat het een kwestie van goed plannen is, en dat je ervoor moet zorgen dat je extra krachten kunt oproepen als het nodig is (vier maal genoemd, bijvoorbeeld op zaterdag). Ook weten de medewerkers dat ze mogen compenseren op rustigere momenten. Eén ondernemer meldt dat er wel eens ergernis bij de medewerkers ontstaat als het te rustig is.

#### *Overwerk, lange werkdagen*

Bij één ondernemer komt het wel eens voor dat het werk iemand in piektijden teveel wordt. Deze medewerker gaat dan naar huis en er worden parttimers extra ingezet. Bij de overige AGF-ondernemers vormen lange werkdagen en overwerk geen probleem. Men werkt vaak volgens een vast rooster, dus het is een kwestie van voldoende personeel hebben. Alleen in vakanties moet men nog wel eens voor elkaar invallen, maar ook dat is geen probleem. Bovendien, meldt één ondernemer, vinden zijn medewerkers het juist fijn om lange dagen te werken, want dan hoeven ze minder dagen in de week te werken.

#### *Pauzemogelijkheden*

Ook hiermee ervaart niemand problemen. Meestal (zes maal) zijn er (min of meer) vaste tijdstippen vastgesteld waarop men koffie of thee kan drinken, of waarop men kan lunchen. Al komt het overal wel eens voor dat iemand even moet inspringen tijdens zijn of haar pauze, omdat het druk is in de winkel. Bij twee ondernemers is er alleen een vastgestelde lunchpauze, koffie drinken doet men daar tussen het werk door. Bij twee anderen is de winkel tussen de middag gesloten, zodat men ècht rustig kan pauzeren.

#### *Hoogte van de werktafels*

Ook op dit punt bestaan er volgens de ondernemers eigenlijk geen problemen. Er is namelijk altijd wel iets aan te passen als een medewerker vanwege zijn of haar lichaamslengte een andere werkhoogte nodig heeft: een andere opstelling maken, een opstapje gebruiken, planken of kratjes gebruiken op iets te verhogen. Twee ondernemers zeggen de werkhoogtes optimaal te hebben aangepast.

#### *Het klimaat*

Er is één ondernemer die in zijn winkel veel last heeft van tocht, ondanks dubbele

tochtdeuren. Deze winkel is gevestigd in het pand van een supermarkt, in het verlengde van de laad- en losruimte, waardoor men veel last heeft van tocht en kou. De overigen hebben geen problemen met het klimaat. Als het koud is trekt men gewoon een extra trui aan ('en er moet gewoon hard gewerkt worden, dan krijg je het niet koud...'). Een enkeling noemt tochtdeuren ter voorkoming van tocht, of een in delen te sluiten pui (afhankelijk van de weersomstandigheden). Vijf ondernemers hebben wel eens last van de warmte tijdens een extreem hete periode. Twee van hen hebben een airco en de overigen bedenken in zo'n geval dan maar dat iederéén óveral last heeft van de hitte.

*Manier van omgang van de leidinggevende met het personeel*

Deze wordt door alle geïnterviewden zonder uitzondering omschreven als 'goed'. De meeste ondernemers noemen de manier waarop zij met hun medewerkers omgaan 'collegiaal' ('Je moet je als baas niet te hiërarchisch opstellen, meer als een collega tussen het personeel staan.'). Eén ondernemer geeft toe dat hij wel wat moeite heeft met het voeren van functioneringsgesprekken: hij weet niet goed wat er ter sprake moet komen en hoe hij zo'n gesprek moet voeren.

*Manier van omgang tussen collega's onderling*

Ook hierbij bestaan er geen problemen. De sfeer is overal goed, vaak kent men elkaar al jaren en weet men dus wat men aan elkaar heeft.

*Kleine bedrijfsongevallen*

Geen enkele AGF-ondernemer ervaart problemen op dit punt. Er worden wel enkele voorzorgsmaatregelen genoemd die getroffen zijn. Zo hebben drie ondernemers hun personeel verplicht om speciaal schoeisel te dragen (dat door de werkgever ter beschikking wordt gesteld) om uitglijden te voorkomen. Twee ondernemers letten er speciaal op dat er goed geveegd wordt, ook om uitglijden te voorkomen. Verder komt het nogal eens voor dat iemand zich snijdt (vijf maal genoemd), maar dat is nooit ernstig en is altijd te verhelpen met een pleister. Eén ondernemer meldt expliciet dat hij zijn medewerkers geïnstrueerd heeft voor het omgaan met de machines om ongelukken te voorkomen.

*Allergische reacties door de producten waarmee gewerkt wordt*

Zes ondernemers hebben hiermee nog nooit te maken gehad, bij de overige drie komt het wel eens voor. Met name ananassap wordt genoemd als agressief. De oplossing hiervoor is echter simpel: werken (snijden) met handschoenen aan. Ook de meeste ondernemers die nog nooit met een allergie te maken hebben gehad geven aan dat de oplossing ligt in het dragen van handschoenen, mocht zich toch eens een allergie voordoen.

#### *Mening van branchekenners over overige arbeidsrisico's*

De ADN geeft aan dat de volgende arbeidsrisico's de aandacht verdienen:

- werken met messen, snijmachines, steamers en ovens (vooral voor jonge werknemers in de inwerkperiode);
- uitglijden als gevolg van groenteresten op de grond;
- tocht en temperatuurverschillen (vanwege in en uitlopen van koel- en vriescellen en open puien in winkels;
- allergische reacties (vanwege nat werk bij schoonmaken van groenten en vanwege de sappen van bijvoorbeeld bleekselderij).

Vanuit de branche heeft men twee maatregelen geïnitieerd op deze punten: aandacht in de RI&E en een hygiëncode. Ook geeft men hierover uitleg in de vakbladen. De brancheorganisatie wil via het arboconvenant vooral bereiken dat ondernemers zich bewust worden van de risico's en hun eigen verantwoordelijkheid hierin oppikken. Men denkt onder andere aan het uitzetten van een aantal ondersteunende instrumenten, zoals een checklist, een kaart met de belangrijkste arborichtlijnen (10 geboden) om op te hangen in de zaak, een 'snijreglement' om op te hangen bij de snijtafels en eventueel een ondersteunende cursus. Men wil de uitkomsten van het nulonderzoek en het arboconvenant afwachten om te bepalen wat men precies gaat doen.

### **4.3.3 Overige arbeidsrisico's bij de Bloemisten**

Over de onderstaande negen overige arbeidsrisico's is de ondernemers gevraagd of het als een probleem ervaren wordt tijdens het werk:

#### *Werkdruk, pieken en dalen in het werk*

Dit is voor de meeste ondernemers geen probleem, maar twee ondernemers geven aan dat dit wel degelijk actueel is. Gevraagd naar een behoefte op dit punt blijkt dat deze niet bestaat. De ondernemers die geen probleem hebben met werkdruk zeggen dat zij weten waar de pieken en dalen zitten en dat zij hier goed en flexibel op in kunnen spelen (met name door een goede planning). De andere twee ondernemers hebben geen behoefte omdat zij menen dat pieken niet te voorzien zijn ('je weet maar nooit wanneer je een grote order krijgt').

#### *Overwerk, lange werkdagen*

Geen van de ondernemers ervaart overwerk als een probleem. Zij hebben ook geen behoeften op dit punt. Reden hiervoor is dat overwerk niet structureel voor komt, alleen zo rond de feestdagen, maar daar wordt dan rekening mee gehouden.

#### *Pauzemogelijkheden*

Hierover bestaan bij de ondernemers geen problemen en/of behoeften. Werknemers



hebben alle tijd en ruimte om even te pauzeren en te lunchen. Wel moeten ze even bijspringen als het druk wordt, maar daarna kunnen zij de pauze afmaken. Het enige knelpunt bestaat wanneer het een erg drukke zaterdag is, dan schiet een pauze er wel eens bij in. Een ondernemer geeft zijn werknemers de keuze: 8 uur aaneen werken, of 9 uur werken met in totaal een uur pauze tussendoor. Iedereen kiest dan voor 8 uur aaneengesloten werken.

#### *Hoogte van de werktafels*

De ondernemers zien, op één na, geen problemen bij de hoogte van de werktafels. De behoefte van die ene ondernemer bestaat uit een gebrek aan kennis, dus 'alle praktische oplossingen zijn welkom'.

#### *Het klimaat*

Over de problemen die het klimaat oplevert zijn de ondernemers verdeeld. De ene helft zegt hier geen grote problemen mee te hebben en dat eventuele knelpunten goed te verhelpen zijn. De andere helft heeft wel degelijk problemen met het klimaat. Voornamelijk wanneer het erg warm of erg koud is. De winkels zijn niet voorzien van de apparatuur om deze temperaturen op te vangen. Daarnaast blijkt tocht niet altijd te verhelpen. Overigens is op dit punt geen uitgesproken behoefte aan ondersteuning.

#### *Manier van omgang van de leidinggevende met het personeel*

Omdat dit het MKB betreft zijn de lijnen tussen werkgever en werknemer erg kort, het team van mensen in de winkel is vaak hecht en de werkgever (die zichzelf overigens meer als meewerkend voorman ziet) zit dus dicht op de problemen wanneer die zich voordoen. De ondernemers zien dan ook geen problemen op dit gebied.

#### *Manier van omgang tussen collega's onderling*

Ook hier geen problemen: er is een goede sfeer, dus als er al eens iets is lossen de medewerkers dat meestal onderling wel op. Een enkele ondernemer zegt er wel op letten bij het aannemen van nieuw personeel, dat die persoon binnen het team past. En als een nieuwe medewerker toch minder goed bij de anderen past dan verwacht werd, wordt het contract niet verlengd of in het uiterste geval al in de proeftijd opgezegd.

#### *Kleine bedrijfsongevallen*

In alle winkels komt het wel eens voor dat iemand zich snijdt. Daarvoor heeft men pleisters in de EHBO-trommel. Meestal zijn het nieuwe werknemers die zich snijden. Bij twee ondernemers krijgen die juist de botte mesjes om dit te voorkomen. Ook bestaat er het gevaar van uitglijden. Behalve goed vegen, heeft een enkele werkgever

voorschriften voor het schoeisel. Een behoefte op dit gebied bestaat bij geen van de geïnterviewde ondernemers.

*Allergische reacties door de producten waarmee gewerkt wordt*

Op twee na hebben alle ondernemers te maken met allergische reacties. Hiervoor hebben zij meestal wel handschoenen beschikbaar, soms koopt de ondernemer deze bloem niet meer in. Meestal kan iemand anders die bloemen dan wel aanpakken. In het uiterste geval kan er niet in een bloemenzaak gewerkt worden met een allergie.

De brancheorganisatie voegt hieraan toe dat men in de bloemenwinkels zelf niet met chemische stoffen te maken heeft. Bij de kwekers en de telers (in het voortraject) wel, maar dit lijkt niet echt schadelijk. Bij de veilingen is er onderzoek geweest naar eczeem, de oorzaak hiervan ligt in stoffen in de planten zelf (sappen) die allergische reactie geven. Dit is wel een probleem, misschien moet het wel in het convenant.

#### **4.3.4 Overige arbeidsrisico's in de Visdetailhandel**

*Ondernemers*

De zeven geïnterviewde ondernemers is gevraagd of een negental zaken die kunnen voorkomen in het werk een probleem vormen.

*Werkdruk, pieken en dalen in het werk*

Dit is voor geen enkele ondernemer een probleem. Bepaalde (jaarlijkse) pieken in het werk zijn bekend (feestdagen), en daar wordt bij het indelen van het personeel rekening mee gehouden. Hetzelfde geldt voor dagelijkse piek -en daluren: uit ervaring weet het personeel wat de drukste tijden zijn, en daar houdt men rekening mee bij het indelen van het werk. In daluren wordt er bijvoorbeeld voorbereidend werk gedaan (zoals vis schoonmaken). Alleen incidenteel, bij ziekte van een medewerker, kan er wel eens een te krappe bezetting zijn.

*Overwerk, lange werkdagen*

Ook dit is geen probleem. Er wordt zelden overgewerkt. Men houdt zich over het algemeen aan de vaste urenindeling. Alleen in verband met ziekte of vakantie van een andere medewerker kan het incidenteel wel eens voorkomen.

*Pausmogelijkheden*

Opnieuw geen probleem. Over het algemeen zijn er vaste, ingeroosterde pauzes (meestal 's ochtends en 's middags een kwartier koffie- of theepauze en een half uur lunchpauze). Daarbij wordt rekening gehouden met de drukte in de winkel (men luncht dus vóór of ná de drukte) maar het kan wel eens voorkomen dat iemand even moet inspringen tijdens zijn of haar pauze. Dat wordt dan later wel weer gecompenseerd.

Bij één bedrijf zijn er officieel geen pauzes (het personeel krijgt dus doorbetaald van het moment dat ze binnenkomen tot het moment dat ze weggaan). De werknemers mogen daar per dag in totaal maximaal een half uur per dag pauzeren, mits het werk dat toelaat. Omdat daar duidelijke afspraken over gemaakt zijn, vormt dit geen probleem.

#### *Hoogte van de werktafels*

Ook hiermee worden geen problemen gerapporteerd. Bij vier van de zeven ondernemers voldoen de werkhoogtes aan de 'arbo-eisen' en/of is de werkhoogte verstelbaar. Bij de overige drie ondernemers hebben toonbanken e.d. een standaardhoogte, maar worden problemen voorkomen door een tang te gebruiken om producten te pakken die ver weg liggen, en is de indeling zo dat producten die het meest verkocht worden vooraan liggen (waar men makkelijk bij kan). Een tip van een ondernemer: leg voorverpakte producten juist achteraan in de vitrine, want die hoeft je alleen maar te pakken: je hoeft niets terug te leggen (waarbij je dus twee maal zou moeten reiken).

#### *Het klimaat*

In een viswinkel moet het altijd koel zijn. Vaak staat de deur de hele dag open (tenzij het buiten veel te warm is), waardoor het werken in een viswinkel qua klimaat vergelijkbaar is met op de markt staan. Het personeel moet zich vaak extra warm aankleden tegen de kou. Soms is er vloerverwarming achter de toonbank en/of is er een koude-luchtgordijn (om de temperatuur in de winkel zo constant mogelijk te houden). 's Zomers is de temperatuur in de winkel voor de medewerkers geen probleem.

#### *Manier van omgang van de leidinggevende met het personeel*

Alle ondernemers zijn van mening dat er een goede verstandhouding is tussen de baas en het personeel. Er is één ondernemer die geregeld functioneringsgesprekken en werkoverleg houdt. Omdat men over het algemeen in een klein team werkt is de baas direct aanspreekbaar als dat nodig is. Zo worden eventuele problemen snel opgelost. De meeste werkgevers menen dat het niet goed is om te veel 'boven' het personeel te staan, men moet er 'tussen' staan.

#### *Manier van omgang tussen collega's onderling*

Ook hier geen problemen: de relaties zijn over het algemeen open, dus als er een strubbeling is, lossen de medewerkers dat meestal onderling wel op. Twee ondernemers geven aan dat ze er wel op letten bij het aannemen van nieuw personeel, dat die persoon binnen het team past. En als een nieuwe medewerker toch minder goed bij de anderen past dan verwacht werd, wordt het contract niet verlengd. Deze werkgevers gaan dus uit van het team dat ze al in vaste dienst hebben.

### *Kleine bedrijfsongevallen*

Hoewel deze in elk bedrijf wel eens voorkomen, geeft het nergens problemen. Mocht er een keer iets gebeuren (iemand die zich snijdt, struikelt, brandt), dan is er meestal wel een EHBO-doos in het bedrijf, en drie ondernemers geven aan dat er iemand met een BHV-diploma aanwezig is. Verder heeft men meestal wel voorzorgsmaatregelen getroffen: bij twee ondernemers is het verplicht om te werken op rubber zolen of speciale werklompen (om uitglijden te voorkomen), twee ondernemers geven aan dat zij speciaal letten op het schoon houden van de vloer (ook om uitglijden te voorkomen) en ook bij twee ondernemers worden speciale mouwen gebruikt om de armen te beschermen tegen opspattend vet.

### *Allergische reacties door de producten waarmee gewerkt wordt*

Drie ondernemers hebben aangegeven dat ze hiermee nog nooit te maken hebben gehad, maar bij de overige vier is dat wel eens het geval geweest. Meestal ging het dan om een allergie voor haring of verse vis, en één maal om een allergie voor schoonmaakmiddelen. In vrijwel alle gevallen geldt echter, dat ermee te werken is als men handschoenen draagt, zeker bij het schoonmaken van vis (bovendien is dat hygiënischer). Vis pakken kan men doen met een tang of een plastic zakje om de hand (direct contact met vis is dus te vermijden). Er is één geval genoemd van een medewerker die vanwege een visallergie besloten heeft om ander werk te zoeken.

### *Branchekenner*

Door de branchekenner van het Visgilde wordt hier nog aangevuld dat er bij het werken met vis ook veel met water wordt gewerkt, wat een gladde vloer op kan leveren. "De betere vishandel heeft daarom een stugge vloer."

Verder heeft men te maken met een bakoven (frituur) waarin vis gebakken wordt, dat is met name voor nieuwe slecht geïnstrueerde werknemers een risico.

## 4.4 Training, arboinstrumenten en informatiebehoefte/communicatie

### 4.4.1 Ambulante handel

#### *Ondernemers*

##### *Trainingen*

Vanuit de CVAH worden geen arbotrainingen of opleidingen aangeboden. Bij twee ambulante ondernemers is wel een BHV-er aanwezig (men heeft een cursus 'in de buurt' gevolgd). Bij twee anderen zijn alleen 'verlopen EHBO-diploma's' aanwezig. Eén ondernemer heeft zijn fysiotherapeut om advies gevraagd ten aanzien van goed tillen, en deze kennis draagt hij zelf over aan zijn personeel. Drie ondernemers gaven aan dat zij hun personeel helemaal niets aangeboden hebben.

##### *Branche-instrumenten*

Door Commit wordt de 'Arbocheck ambulante handel' (HBD) aangeboden als hulpmiddel (kosten afname: 8.000 euro)<sup>31</sup>. Negen van de tien ondernemers wisten van het bestaan van dit instrument, maar niemand heeft het instrument toegepast en ook niemand is van plan om dat te gaan doen. Zeker de helft van de ondervraagden is van mening dat zo'n lijst praktisch niet toepasbaar is: het is niet toegepast op het eigen specifieke bedrijf en door het gezonde verstand te gebruiken kan men zelf wel bedenken wat er wel en niet klopt.

##### *Behoeften*

Eén ondernemer is van mening dat de bewustwording ten aanzien van de risico's vergroot moet worden: alleen cursussen organiseren en regels opleggen werkt niet. Twee anderen vinden dat de branche juist wel cursussen moet aanbieden, vooral rond bedrijfshulpverlening (BHV is toch verplicht tegenwoordig en momenteel is er niets dat specifiek gericht is op de ambulante handel). Voor een tilcursus bestaat geen belangstelling: het tillen is tegenwoordig toch tot een minimum beperkt. Dan is er nog één ondernemer die graag een checklist zou willen krijgen, die je als ondernemer door kunt spreken met je personeel, zodat je zeker weet dat je niets vergeet (wat is goed schoeisel, hoe moet je tillen, kledingadvies, etcetera). De overige zes ambulante ondernemers hebben geen behoefte aan arbotrainingen en opleidingen ('alleen vakinhoudelijke scholing is belangrijk').

##### *Communicatiekanalen*

Aan vijf ondernemers is expliciet gevraagd langs welke weg zij eventuele informatie bij voorkeur zouden ontvangen. Twee van hen geven de voorkeur aan e-mail, twee

---

<sup>31</sup> Bron van specificatie kosten en aanbieder: Productschap Vis.

ondernemers zouden informatie graag zowel per post als via e-mail ontvangen en één ondernemer is het om het even. Vrijwel alle ondernemers zijn per e-mail te bereiken.

### ***Sleutelinformanten***

#### *Visie van de branchevereniging*

De Arbocheck stamt al uit 1999; deze moet geactualiseerd worden. De Arbowaaiër is nooit verspreid. Aan training en opleiding is nog weinig aandacht besteed. Er is wel vraag naar, maar als het dan georganiseerd wordt melden weinig mensen zich aan. De tilworkshop van de ADN lijkt ook geschikt voor deze branche. Men is bezig met een cursus omgaan met verbale agressie en criminaliteit: er was een handige instapmogelijkheid die de branche niet kon laten schieten. Het sociaal fonds is via de andere branches geregeld. De CVAH heeft hier mee getekend. De brancheorganisatie heeft een eigen website, een eigen vakblad en een nieuwsbrief. Daarnaast zijn er veertig afdelingen die tweemaal per jaar vergaderen. Afhankelijk van de agenda is de opkomst 25 tot 100 werkgevers.

Als potentiële maatregelen voor het arboconvenant worden genoemd:

1. landelijk toelaten van verkoopwagens op de markten (er zijn nu 500 gemeenten met elk hun eigen regels, bevoegdheden voor landelijke besluitvorming liggen bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Nederlandse Vereniging van Marktbeheerders; samenwerking daarmee gaat in het algemeen erg moeilijk);
2. betere communicatie en voorlichting over relevante onderwerpen;
3. voorlichtingsmateriaal ontwikkelen en voorlichtingsavonden organiseren;
4. het verzuim inzichtelijk krijgen.

Pas bij het inzien van het voordeel (met name financieel) zou een werkgever over te halen zijn te investeren. Maatregelen mogen geen extra belasting of administratieve lastenverzwaring betekenen. De praktische bruikbaarheid van de informatie moet voorop staan. Daarnaast moet de aansluiting bij een CAO aantrekkelijk worden gemaakt, men moet redenen hebben om lid te zijn van de CVAH.

*Visie op communicatie richting werknemers*

- Ondernemers zijn te bereiken door er echt naar toe te gaan: de markt op.
- Ondernemers hebben behoefte aan praktische tools.
- Ondernemers willen niet gebonden zijn aan (onzinnige) regels.
- Veel wordt aan de accountant/boekhouder overgelaten, die het ook niet altijd even goed weet.

*Beschikbare communicatiekanalen vanuit de brancheorganisatie CVAH*

De CVAH heeft een eigen website, een eigen vakblad en een nieuwsbrief. Daarnaast zijn er veertig landelijke afdelingen die tweemaal per jaar vergaderen. Afhankelijk van de agenda is de opkomst 25 tot 100 ondernemers.

#### **4.4.2 AGF-detailhandel**

*Ondernemers**Trainingen*

De cursus Bedrijfshulpverlening is door vijf ondernemers (en/of medewerkers) gedaan. Allen waren daar zeer tevreden over. De vier ondernemers die deze cursus niet gevolgd hebben (of laten volgen) hebben daarvoor uiteenlopen redenen: één van hen vindt de cursus van ADN veel te duur (die van de plaatselijke winkeliersvereniging is veel goedkoper, en bovendien in het dorp), twee anderen zien de noodzaak ervan niet in (relevante kennis al aanwezig doordat de ondernemer lid is van de vrijwillige brandweer en doordat er voldoende BHV'ers in de buurt (in de supermarkt) aanwezig zijn) en de bij laatste ondernemer had het personeel geen belangstelling.

*Branche-instrumenten*

Vanuit de branche worden de tilworkshop 'Backperfect' en een cursus Bedrijfshulpverlening aangeboden.

Drie van de negen ondernemers hadden nog nooit van de tilworkshop gehoord (overigens vond één van hen het wel interessant). De overigen wisten wel dat deze workshop wordt aangeboden vanuit de branche, maar niemand heeft hem gevolgd. In twee gevallen was men dat wel van plan, maar ging de workshop uiteindelijk niet door wegens gebrek aan belangstelling. Van de overige vier ondernemers zagen twee zelf de noodzaak van het volgen van een tilcursus niet in. Bij de andere twee is de cursus wel aangeboden aan het personeel, maar had het personeel geen behoefte aan een dergelijke cursus.

*Behoeften*

De meeste AGF-ondernemers (zeven van de negen) hebben geen verdere behoeften ten aanzien van trainingen en opleidingen die vanuit de branche zouden worden

moeten aangeboden. Twee zijn van mening dat de trainingen goedkoper moeten (bijvoorbeeld 'door samenwerking van verschillende branches, dan krijg je een avond wèl vol') en regionaal georganiseerd moeten worden, zodat ze in de buurt te volgen zijn.

### ***Sleutelinformanten***

#### *Brancheorganisatie: visie op communicatie richting ondernemers*

Vanuit de ADN wordt aangegeven dat voor de communicatie van het arboconvenant en de maatregelen richting werkgevers het volgende van belang is:

- de ondernemers bewust maken van de arbeidsrisico's en hun verantwoordelijkheid hierin;
- zorgen dat term arbobeleid positief wordt ervaren, en niet als belasting (administratief) of als een wirwar van (overbodige) regelgeving;
- duidelijk maken wat de verschillende maatregelen kosten en wat ze opleveren;
- kant en klare, simpele instrumenten maken voor de ondernemers, die weinig moeite kosten;
- aan laag verzuim ook financieel voordeel koppelen (bijvoorbeeld via een no claim korting);
- onderdeel van de communicatie moet een goede promotie van de RI&E zijn;
- de ADN is laagdrempelig voor ondernemers: zij bellen snel en regelmatig. Als in het arboconvenant afspraken gemaakt worden over het opzetten een arbo-, verzuim- of reïntegratiehelpdesk, kan daarom het beste aangesloten bij de bestaande ADN-helpdesk.

#### *Beschikbare en mogelijke communicatiekanalen*

De ADN heeft een brancheblad en een website. De website werkt volgens hen goed, en krijgt zo'n 500 hits per dag. Regiobijeenkomsten blijken binnen de sector geen succes te zijn. Het inzetten van regioadviseurs zou de branche toejuichen, maar is veel te duur.

### **4.4.3 Bloemisten**

#### ***Ondernemers***

##### *Trainingen*

De verplichte BHV-cursus blijkt inmiddels door de meeste ondernemers of hun werknemers te zijn gevolgd. Wel is men van mening dat deze wat aan de dure kant zijn.

##### *Branche-instrumenten*

Slechts twee ondernemers gaan naar de studieclubs. Hier zijn zij dan ook tevreden



over. De overige acht ondernemers weten wel af van het bestaan van de studieclubs maar geven als reden voor het niet bezoeken op 'er is geen interesse van de werknemers', 'ik vindt de organisatie slecht', 'ik heb geen behoefte hieraan', of men zegt hierover geen mening te hebben.

#### *Behoeften*

Op het gebied van training en opleiding is er een beperkte behoefte. Zes ondernemers geven aan geheel geen behoefte te hebben. Als reden hiervoor geven zij dat het 'zo ook wel goed gaat', 'er geen relevante opleidingen zijn' of dat 'het eigen personeel niet wil'. Een enkele ondernemer heeft behoefte aan til-, sta-, verkoop-, en klantgerichtheidcursussen.

### **Sleutelinformanten**

#### *Visie op communicatie richting ondernemers*

- Beseft moet worden dat de ondernemers niet op een arboconvenant zitten te wachten. Met ziekteverzuim worden echter in de praktijk wel problemen ervaren. Als het arboconvenant hiervoor met oplossingen komt, is dat fijn. De communicatie moet gericht worden op het overtuigen van ondernemers dat de maatregelen belangrijk zijn.
- Vooral de kosten van maatregelen kunnen een knelpunt vormen. De brancheorganisatie kan meewerken door lastenverlichting voor de kleine ondernemers te faciliteren.
- Vooral de nieuwe generatie begint oog te krijgen voor het belang van arbeidsomstandigheden. Belangrijk is om deze boodschap te blijven herhalen.
- Het huidige aanbod aan diensten is op zich goed, maar moet meer bekendheid krijgen door goede communicatie.

#### *Beschikbare en gewenste communicatiekanalen*

De branchevereniging VBW heeft de volgende communicatiekanalen beschikbaar: een vakblad (Bloem en Blad), de VBW-Bladwijzer en een faxflits die naar de 1.300 leden gaat. Over de WVP en de RI&E zijn destijds landelijke uitlegrondes georganiseerd. Sinds kort is er een telefonische helpdesk. Verspreiding van voorlichtingsmateriaal over preventieve maatregelen via bijvoorbeeld internet is gewenst.

## **4.4.4 Visdetailhandel**

### **Ondernemers**

#### *Trainingen*

Vanuit het Verbond voor de Nederlandse Visdetailhandel (VNV) wordt een cursus

Bedrijfshulpverlening (BHV) aangeboden. Alle zeven geïnterviewde ondernemers hebben hun personeel een BHV-cursus aangeboden (of hebben zelf een BHV-cursus gevolgd), maar er is er slechts één die daarvoor de VNV-cursus heeft gebruikt. De anderen volgden allen een cursus die plaatselijk georganiseerd werd, bijvoorbeeld door de ondernemersvereniging of door de arbodienst. Twee ondernemers wisten niet dat de VNV een dergelijke cursus aanbiedt. De ondernemer die enkele medewerkers de VNV-cursus heeft laten volgen, staat voornamelijk op de markt. Daardoor viel de VNV-opleiding wat tegen, omdat die niet is toegespitst op de ambulante handel: er werden veel onderwerpen behandeld die op de markt niet voorkomen<sup>32</sup>.

#### *Benutting branche-instrumenten: branchespecifieke RI&E*

Voor de VNV is een digitale branchespecifieke RI&E is ontwikkeld, door het Productschap. Dit is bij zes van de zeven geïnterviewde ondernemers bekend. Slechts één van hen heeft deze RI&E al toegepast (maar hij is zelf dan ook betrokken geweest bij de ontwikkeling ervan). Eén ondernemer wist dus helemaal niet van het bestaan van deze RI&E. De vijf ondernemers die er wel vanaf wisten maar hem nog niet hebben toegepast, zijn wel van plan om dat te gaan doen. De meesten van hen menen echter dat de nieuwe RI&E nu nog niet beschikbaar is.

#### *Behoeften*

Twee van de zeven ondernemers hebben geen behoefte aan verdere training of opleiding op het gebied van arbo. De overigen hebben daar echter wel ideeën over. Vier ondernemers opperen (in tegenstelling tot wat men bij het onderdeel 'fysieke belasting' aangaf) dat een tilworkshop misschien een goed idee zou zijn. Eén van deze vier hamert er op dat er dan wel een totaalpakket zou moeten worden aangeboden rond fysieke belasting, sociale veiligheid en risico's op arbeidsongeschiktheid. Dat zou dan in bijvoorbeeld twee dagdelen zou kunnen worden aangeboden. Twee anderen betwijfelen ook hier weer of er veel belangstelling zou zijn voor een dergelijke bijeenkomst ('Visboeren zijn over het algemeen koppig en onverschillig en denken dat ze het goed doen. Visboeren hebben ouderwetse gedachten.' 'Arbo speelt niet echt binnen de branche').

Verder is er één ondernemer die vindt dat BHV een onderdeel zou moeten zijn van de vakinhoudelijke opleiding (dus bijvoorbeeld bij ROC's), omdat hij vindt dat het bij de algemene ontwikkeling hoort en niet de verantwoordelijkheid zou moeten zijn van werkgevers. Eén ondernemer is van mening dat de BHV-regelgeving moet worden aangepast voor kleine bedrijven: in de praktijk is het lastig om ervoor te zorgen dat er

<sup>32</sup> NB: Er is binnen de Visbranche ook slechts één ambulante ondernemer geïnterviewd, wellicht hebben anderen deze ervaring niet.

altijd een bedrijfshulpverlener aanwezig is en bovendien kost het bijhouden van de kennis veel tijd.

Eén ondernemer suggereert dat om iets te regelen voor kleine bedrijven: versoepeling en versimpeling van bepaalde regels en verplichtingen (bijvoorbeeld de RI&E), want het kost kleine bedrijven in verhouding veel tijd en geld en niet alles is van toepassing. Verder is één ondernemer van mening dat er samenwerking gezocht moet worden met MKB Nederland: die hebben overal adviseurs voor. Men zou meer naar elkaar moeten luisteren en van elkaar kunnen leren.

#### *Visie brancheorganisatie*

Deze mening is tweezijdig. Aan de ene kant zouden de maatregelen die de VNV biedt meer inhoudelijk moeten zijn. Aan de andere kant zijn de ondernemers murw geslagen door alle wetgeving en regelgeving. Nog meer maatregelen zou echt te veel worden. In de praktijk wordt veel aan de boekhouder overgelaten. Arbo wordt vaak als een verplichting gezien. Het blijkt dat het invullen van aanmeldingsformulieren voor een cursus vaak al te veel moeite is. De administratieve lastendruk is groot voor de kleine ondernemer. Nieuwe maatregelen moeten worden gebracht op een creatieve manier. Inhoudelijk moet daarbij worden ingegaan op de financiële kant van de zaak (met name financiële risico's), maar daarbij is het ook van belang hoe je het presenteert aan de ondernemer.

## 5 FYSIEKE BELASTING EN SOCIALE VEILIGHEID: OPLOSSINGEN

### 5.1 Oplossingenboeken voor ambulante handel en detailhandel

Uit de werkplekobservaties in acht ondernemingen, de interviews met de ondernemers en de uitkomsten van de werknemersenquête is een aantal knelpunten in fysieke belasting en sociale veiligheid gesignaleerd. **Vhp** heeft vervolgens de mogelijke oplossingen voor de gesignaleerde knelpunten op een rij gezet. Deze oplossingen zijn afkomstig uit de volgende bronnen:

- deskresearch (literatuur en internet);
- bezoek aan AGF-beurs door Orbis;
- de acht bedrijfsbezoeken (zie paragraaf 3.3);
- telefonische interviews door *AStri* (zie 4.1 en deels ook 4.3);
- onderzoek in de database met 750 oplossingen van **vhp** ergonomie.

Deze oplossingen zijn met vertegenwoordigers van de branches doorgesproken in workshops. Sommige oplossingen vielen daarbij af, omdat ze niet praktisch gevonden werden of te duur waren in verhouding tot de voordelen ervan. Vervolgens is voor elke oplossing een inschatting van de kosten en baten gemaakt. Hiertoe hebben de deelnemers aan de workshop alle oplossingen gescoord op de volgende aspecten:

- R** de **Reductie** in fysieke belasting, die bereikt kan worden bij het invoeren van de oplossing;
- H** de **Haalbaarheid** van de oplossing (=de mate waarin het (direct) toepasbaar is);
- K** de operationele **Kosten** die gemaakt moeten worden voor invoering;
- N** het aantal werknemers (**N**) dat het werk waarvoor de oplossing bedoeld is doet en de tijdsduur van dit werk;
- O** de **Overige baten** (zoals efficiënter werken, minder milieubelasting, minder schoonmaak, betere hygiëne, betere sociale veiligheid).

Op elk aspect hebben de deelnemers van de workshop een score van 1 t/m 5 toegekend (hoe beter, hoe hoger). De totaalscore wordt berekend als  $R*H*K*N*O$ . De theoretisch maximale score is 3.125, de theoretisch laagste score is 1. Het oordeel bij de score is als volgt:

> 600 punten:	zeer goed;
300 – 600 punten:	goed;
100-300 punten:	redelijk;
< 100 punten:	matig.

Indien de werkzaamheden waar de oplossing betrekking op heeft, veel vaker dan

gemiddeld voorkomen in een bepaalde onderneming (criterium N), dan kan de kosten/baten verhouding voor die onderneming veel positiever worden dan hier weergegeven.

Op basis van de scores in de workshop en de aanvullende oplossingen die daar ingebracht zijn heeft **vhp** twee oplossingenboeken samengesteld: één voor de ambulante handel<sup>33</sup> en één voor de detailhandel<sup>34</sup>. Deze oplossingenboeken zijn niet in dit rapport opgenomen maar worden separaat uitgebracht. In de paragrafen 5.2 en 5.3 wordt aangegeven welke oplossingen in het oplossingenboek zijn opgenomen, en hoe ze scoren op de verschillende criteria.

## 5.2 Oplossingen voor de ambulante handel

Alle oplossingen die behandeld zijn op de workshop met experts ambulante handel zijn opgenomen in tabel 5.1. Het betreft de door **vhp** ergonomie vooraf aangedragen oplossingen, die ter plekke door de aanwezigen zijn aangevuld met de volgende oplossingen:

- training sociale veiligheid;
- rangeersysteem voor wagens;
- goede inrichting marktplaats;
- training fysieke belasting;
- afroomkuis;
- gebruik goed schoeisel.

De oplossingen zijn gematcht met de in een eerder stadium opgestelde lijst van knelpunten. Het betreft de volgende knelpunten op het gebied van fysieke belasting (zie ook paragraaf 3.3.1).

1. Lange werkdagen, veel staand/lopen, koude (energetische belasting).
2. Trekken en duwen:
  - a. met containers door ongelijke ondergrond (keien) en kleine helling oprijden;
  - b. met zeilen bij winddicht maken van de kramen;
  - c. bij manoeuvreren met verkoopwagen.
3. Werkhouding:
  - a. ver reiken naar klanten, belastend door gewichten;
  - b. ver reiken/bukken naar goederen/artikelen;

<sup>33</sup> Voskamp, P., F. Tammeling (2004). *Oplossingenboek ambulante handel*. Den Haag: **vhp** ergonomie.

<sup>34</sup> Voskamp, P., F. Tammeling (2004). *Oplossingenboek detailhandel in AGF, bloemen en vis*. Den Haag: **vhp** ergonomie.

4. Tillen en dragen:
  - a. bij grote horizontale afstand (bij het neerzetten op de kraam);
  - b. bij grote verticale afstand bij het kratten pakken van het pallet (te hoog gestapeld);
  - c. opstappen in en uit de wagen.

**Tabel 5.1** Oplossingen voor fysieke belasting en sociale veiligheid voor de ambulante handel, gecombineerd met de knelpunten. De oplossingen op een grijze achtergrond zijn de oplossingen met de hoogste kosten-batenverhouding.

oplossing	knelpunt	kosten-batenanalyse					totaalscore
		R	H	K	N	B	
1. goede rolcontainers	4a	4	2	3	3	4	288: redelijk
2. bezorgen op locatie	4a	3	1	4	2	3	72: matig
3. plaatsing transactieplateaus tussen artikelen	3a	3	5	4	5	2	600: zeer goed
4. vrachtwagen met laadklep	4c	4	5	2	2	4	320: goed
5. schuine plaatsing kratten in rolcontainers	3b	2	3	5	4	4	480: goed
6. opstapje of trede	3b,4c	1	5	5	1	1	25: matig
7. kleinere verpakkingen	3a	1	5	5	2	2	100: redelijk
8. verkoopwagen/markavan	2a, 4a, 4c	4	4	1	4	3	192: redelijk
9. gebruik stasteun	1	3	5	4	5	2	600: zeer goed
10. elektrische palletwagen	2a, 4a	5	4	3	2	5	600: zeer goed
11. schuin en op hoogte plaatsen van voorraad	3b	2	5	3	4	3	360: goed
12. gemakkelijker opbouwen kraam	2b	3	3	3	1	4	108: redelijk
13. verkoopwagen die door de wielen zakt	2a, 4c	3	4	1	5	4	240: redelijk
14. stapelhoogte beperken	4b	4	2	2	2	2	64: matig
15. zelfbedieningskraam	3a	3	2	4	3	2	144: redelijk
16. rangeersysteem voor wagens	2c	5	5	3	2	4	600: zeer goed
17. goede inrichting marktplaats	2a, 1	4	2	4	5	4	640: zeer goed
18. training fysieke belasting	1,2,3,4	3	5	3	5	3	450: goed
19. gebruik goed schoeisel	1	2	4	4	5	2	320: goed
20. kassa inbouwen in verkoopwagen/markavan	soc veilig.	3	4	5	5	2	600: zeer goed
21. kraam gesloten maken	soc veilig.	5	5	4	5	1	500: goed
22. mobiel pin apparaat	soc veilig.	4	4	3	5	3	720: zeer goed
23. afroomkluis	soc veilig.	4	5	4	5	2	800: zeer goed
24. training sociale veiligheid	soc veilig.	4	4	5	5	3	1200: zeer goed

De oplossingen uit voorgaande tabel zijn nader omschreven in het *Oplossingenboek ambulante handel*.

### 5.3 Oplossingen voor de detailhandel

Van de oplossingen die behandeld zijn op de workshop met experts uit de detailhandel is er een aantal afgevallen. De reden voor afvallen was dat deze oplossingen óf te algemeen zijn in de branche óf te veel gericht zijn op massaproductie, zoals die niet in de detailhandel voorkomt. Het betreft de volgende oplossingen:

- meer ruimte op werkblad (te algemeen);
- rechtop staand bloemen prijzen (te algemeen);
- cellofaan aanbrengen om boeketten (te veel massaproductie);
- lichtere materialen voor bloemisten (te algemeen);
- waterslang voor vullen vazen (te algemeen).

De door **vhp** ergonomie aangedragen oplossingen zijn ter plekke aangevuld met de volgende oplossingen:

- training sociale veiligheid;
- gemakkelijk schoon te maken rekken in koelcel;
- draaiplateau;
- training fysieke belasting;
- afroomkuis;
- gebruik goed schoeisel;
- smalle vazen;
- bloemistenaanrecht.

Vervolgens is voor elke oplossing een inschatting van de kosten en baten gemaakt. Deze analyse is opgenomen in tabel 5.2. De oplossingen zijn gematcht met de in een eerder stadium opgestelde lijst van knelpunten. Het betreft de volgende knelpunten op het gebied van fysieke belasting:

1. Tillen en dragen bij:
  - a. teveel kratten van maximaal 13 kg tegelijk;
  - b. kratten met aardappels en uien van 20 kg bij grote horizontale en verticale tilafstand;
  - c. tonnen met geschilde aardappels die > 25 kg wegen;
  - d. kratten in containers die te hoog zijn opgestapeld;
  - e. kantelen volle afvalbakken;
  - f. plantenbakken;
  - g. volle bloemenvazen hoog en/of ver weg plaatsen;

2. Werkhouding bij:
  - a. de statische werkhouding bij verwerken voedsel en bloemen;
  - b. het reiken naar producten en naar de klant;
  - c. bij schoonmaken koelcel.
3. Langdurig lopen en staan (energetische belasting).
4. Repeterende bewegingen bij snijden van groente.
5. Duwen/trekken bij:
  - a. container met zakken aardappels (400 kg);
  - b. bij duwen over ongelijke ondergrond of drempels.

**Tabel 5.2** Oplossingen voor fysieke belasting en sociale veiligheid voor de detailhandel, gecombineerd met de knelpunten. De oplossingen op een grijze achtergrond zijn de oplossingen met de hoogste kosten-batenverhouding

oplossingen	knelpunt	kosten-batenanalyse					
		R	H	K	N	B	totaalscore
1. onderstellen op wielen voor transport kratten etc.	1	3	2	3	2	4	144: redelijk
2. haak voor verschuiven kratten, containers etc.	1	3	4	5	1	3	180: redelijk
3. steekwagens in diverse uitvoeringen,	1	4	4	4	1	3	192: redelijk
4. toonbankvitrine met schuifladen	2b	3	2	1	4	2	48: matig
5. gebruik tang bij pakken uit koelvitrine	2b	3	5	5	4	3	900: zeer goed
6. beter ontwerp vitrine	2b	3	2	2	2	3	72: matig
7. gebruik verhoging op werkblad	2a	4	3	4	3	3	432: goed
8. hulpmiddel voor kantelen volle afvalbakken	1e	5	2	2	1	3	60: matig
9. goede werktechniek	1,2,3,4	4	4	3	4	3	576: goed
10. stapelhoogte beperken	1d	3	2	4	1	2	48: matig
11. gebruik elektropalletwagen bij zware ladingen	5	4	4	3	1	3	144: redelijk
12. winkelkoeling	1	5	3	1	3	4	180: redelijk
13. verrijdbare onderdelen van de winkel	1	4	3	4	1	4	192: redelijk
14. gezondere organisatie van het werk	2a	3	4	4	3	2	288: redelijk
15. stasteun	3	3	2	4	3	2	144: redelijk
16. draaiplateau	2b	3	5	4	2	3	360: goed
17. gebruik goed schoeisel	3	2	4	4	5	2	320: goed
18. zicht op de winkel	soc. veiligheid	4	2	3	4	3	288: redelijk
19. veilige kassaopstelling	soc. veiligheid	4	4	5	5	2	800: zeer goed



		kosten-batenanalyse					
20. afsluitbaar achterterrein	soc. veiligheid	4	4	3	5	2	480: goed
21. afroomkluis	soc. veiligheid	4	5	4	5	2	800: zeer goed
22. training sociale veiligheid	soc. veiligheid	4	4	5	5	3	1200: zeer goed
<b>Bloemendetailhandel</b>							
23. smalle vazen	1g	3	4	5	5	3	900: zeer goed
24. bak met aarde in werkblad	2b	4	4	5	3	4	900: zeer goed
25. bloemistenaanrecht	1g	4	3	4	4	3	576: goed
<b>Vis- en AGF-detailhandel</b>							
26. voedsel kant en klaar inkopen	2a, 4	5	5	5	3	5	1875: z. goed
27. combisteamer	2a	4	3	3	3	3	324: goed
28. koelcel reinigen	2c	3	5	4	2	3	360: goed
29. machinaal verwerken en schoonmaken AGF	2a, 4	3	3	3	3	3	243: redelijk
30. gemakkelijk te reinigen rekken in koelcel	1a, 2c	3	3	3	1	4	108: redelijk

De oplossingen uit voorgaande tabel zijn nader omschreven in het *Oplossingenboek Detailhandel in AGF, Bloemen en Vis*.

#### 5.4 Oplossingen sociale veiligheid algemeen

Om tegemoet te komen aan de knelpunten zoals beschreven in hoofdstuk 3 en 4 wordt geadviseerd dat de branche een handreiking doet aan de vier branches, om het nemen van maatregelen te vergemakkelijken door:

1. het aanbieden van schriftelijke (modellen voor) protocollen voor een noodplan, hoe te handelen bij incidenten, melding en registratie van incidenten etcetera;
2. het aanbieden van een cursus 'sociale veiligheid' voor leidinggevendenden via de brancheorganisaties;
3. het aanbieden van een training 'sociale veiligheid' voor medewerkers via de brancheorganisaties tegen een laagdrempelig tarief.

Naast deze maatregelen is een aantal bekende en minder bekende maatregelen opgenomen in de oplossingenboeken voor de ambulante handel en detailhandel (zie ook de tabellen 5.1 en 5.2).

## 6 NULMETING VERZUIM EN REÏNTEGRATIE

In dit hoofdstuk worden de vijfde en zesde onderzoeksvraag beantwoord. Deze vragen worden in onderstaand kader weergegeven.

### *Nulmeting verzuim- en reïntegratie*

5. Hoe hoog was het ziekteverzuim in de branches in de afgelopen drie jaar? (*percentage, frequentie, duurverdeling, kosten, aangevuld met andere kengetallen en uitsplitsingen naar personeels- en bedrijfskenmerken voor zover beschikbaar*)
6. Hoe hoog waren het aandeel WAO-ers in de branches in de afgelopen drie jaar? (*in- en uitstroom, zitten bestand, 12-maandszieken, kosten*)

### 6.1 Het ziekteverzuim

De informatie over de hoogte van het ziekteverzuim is gebaseerd op twee bronnen, namelijk verzuimgegevens van de branches en de eigen opgaven van werknemers in de werknemersenquête. In paragraaf 6.1.1 worden de bronnen waarover de branches beschikken beschreven en de verzuimcijfers zelf. In paragraaf 6.1.2 worden de uitkomsten van de werknemersenquête beschreven.

#### 6.1.1 Ziekteverzuimgegevens afkomstig van de branches

Hieronder wordt per branche beschreven uit welke bron er verzuimcijfers beschikbaar zijn, en worden ook de cijfers zelf weergegeven.

##### *Ambulante handel*

De ambulante handel beschikt niet over verzuimgegevens. De branche heeft geen mantelcontract met een arbodienst of een verzuimloket. Bij UWV heeft de ambulante handel geen eigen branchecode, noch maakt het CBS is haar verzuimcijfers een uitsplitsing voor deze branche.

##### *AGF-detailhandel*

De branchevereniging AGF Detailhandel Nederland (ADN) heeft een mantelcontract met Commit. Op basis hiervan ontvangt de ADN elk half jaar een brancherapportage over het ziekteverzuim. Begin 2002 heeft één van de bedrijfsartsen een schriftelijke toelichting en analyse gemaakt van het verzuim over de jaren 2000 en 2001. Hetzelf-

de is gedaan voor het eerste halfjaar van 2002. Over 2003 en het tweede halfjaar van 2004 zijn alleen standaard brancherapportages van ADN ontvangen. In de brancherapportages van Commit worden de belangrijkste verzuimkengetallen - het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie - *niet* weergegeven. Deze kunnen de branches zelf berekenen, mits ze precies weten hoeveel werknemers (uitgedrukt in fulltime equivalenten) onder het mantelcontract vallen. Commit zelf beschikt niet over deze informatie. Zij kennen alleen het aantal aangesloten werknemers, niet het aantal formatieplaatsen: informatie over aanstellingsomvang wordt alleen bij ziekmelding vastgelegd voor de betreffende werknemer. Zelfs het (wel bekende) aantal werknemers en werkgevers wordt echter niet in de brancherapportages zelf vermeld. Uit een begeleidende brief van Commit bij de brancherapportage over de tweede helft van 2004 blijkt dat op dat moment 260 werkgevers (met 1.396 werknemers) een standaardcontract hebben en 40 werkgevers (met 198 werknemers) het uitgebreidere VerzuimBeheersingsArrangement. In totaal zijn dus 300 werknemers via het mantelcontract bij Commit aangesloten. Dit is ruim éénderde van de circa 850 leden van ADN.

Het Sociaal Fonds van de AGF (ondergebracht bij Interpolis), telt eind september 8.265 werknemers. Ervan uitgaande dat dit een redelijke weergave is van het werkelijke aantal werknemers in de AGF-detailhandel als totaal, valt 19 procent van de werknemers onder het mantelcontract bij Commit.

#### *Brancherapportages van Commit algemeen*

AStri heeft voor het monitoringonderzoek in de kappersbranche de kwaliteit van de brancherapportages van Commit geanalyseerd<sup>35</sup>. Om verschillende redenen blijken uit de brancherapportages van Commit geen betrouwbare verzuimcijfers te kunnen worden afgeleid. De twee belangrijkste redenen zijn:

- veel ondernemers in het MKB melden kortdurend verzuim niet consequent aan hun arbodienst, waardoor geen betrouwbare meldingsfrequentie berekend kan worden. Uit de verdeling van het aantal ziekmeldingen per duurklasse blijkt duidelijk dat dit ook voor de AGF-detailhandel geldt;
- het feit dat Commit een parttimercorrectie toepast op de verzuimde dagen, waardoor voor de berekening van het verzuimpercentage nodig is het aantal formatieplaatsen (fte's) te weten; Commit zelf registreert echter alleen het aantal aangesloten werknemers, niet het aantal fte's (de parttimerfractie registreert Commit alleen voor verzuimende werknemers).

Op verzoek van AStri en de kappersbranche (ANKO) heeft Commit de brancherapportages voor de kappers begin 2004 sterk verbeterd. Commit gaf daarbij aan de

<sup>35</sup> Deursen, C.G.L. van, C.L. van der Burg (2004) *Monitoring arboconvenant kappers: de resultaten na twee jaar*. Leiden: AStri.

verbeteringen ook in de rapportages voor andere branches door te willen voeren. De recente ADN-brancherapportages blijken echter nog in oude stijl, en daarmee beperkt bruikbaar te zijn.

#### *De cijfers op basis van de brancherapportages*

Op basis van de brancherapportage over de eerste helft van 2004 hebben we een **meldingsfrequentie van 0,29** op jaarbasis berekend. Dit zou betekenen dat er gemiddeld 3 ziekmeldingen zijn per 10 werknemers. Er is echter zeker sprake van onderrapportage (de werkgevers geven in de interviews zelf al aan dat ze kort verzuim niet melden); de werkelijke meldingsfrequentie zal minstens twee keer zo hoog zijn. Een verzuimpercentage kan alleen berekend worden als we het aantal formatieplaatzen *schatten*. Uit het overzicht van kerngegevens van Orbis blijkt dat de gemiddelde aanstellingsomvang 0,69 is. Onder die aanname komt het **verzuim** over de eerste helft van 2004 op **3,8 procent**. In tegenstelling tot de meldingsfrequentie, heeft onderrapportage van kortdurend verzuim relatief weinig invloed op het verzuimpercentage.

Over 2003 kunnen geen verzuimpercentage of meldingsfrequentie berekend worden, omdat we geen informatie hebben gekregen over het aantal werknemers dat in dat jaar onder het mantelcontract viel.

#### *Diagnoses van ziekteverzuim*

Uit de verzuimrapportages van Commit kan verder alleen *relevante* informatie over de diagnoses van verzuim worden gehaald. Algemeen kan gesteld worden dat diagnoses alleen bekend zijn voor verzuimen van langere duur. Dit is de reden dat griep of verkoudheid (wat volgens de werknemersenquête de meest voorkomende oorzaken van ziekteverzuim zijn), nauwelijks terug te vinden zijn in de brancherapportages van Commit.

Voor het weergeven van de diagnoses nemen we de verzuimgevallen van 2003 en de eerste helft van 2004 samen. Van 65 procent van de in die periode verzuimde dagen is een diagnose bekend. Van de overige 35 procent van het verzuimvolume is geen officiële ziektediagnose geregistreerd bij Commit. Voor zover de diagnose bekend is, betreft dit de volgende aandoeningen:

aandoeningen aan het bewegingsapparaat:	41%;
psychische aandoeningen:	27%;
gevolgen van ongevallen	11%;
ziekten van maag en darmen	6%;
ziekten van hart en bloedvaten	5%;
aandoeningen als gevolg van zwangerschap	4%;
ziekten van luchtwegen en longen	2%;
ziekten van de huid	1%;
overigen	3%.

Van alle verzuimdagen is 21 procent als 'arbeidsgebonden' gelabeld door de bedrijfsartsen van Commit. Arbeidsgebonden diagnoses betreffen hoofdzakelijk psychische aandoeningen en aandoeningen aan het bewegingsapparaat. Een kleiner deel is het gevolg van bedrijfsongevallen of hart- en vaatziekten. Bedrijfsongevallen zijn de oorzaak van 4 procent van het verzuimvolume.

*Bloemendetailhandel: verzuim in 2004 3,3 procent*

Volgens de benaderde branchevertegenwoordiger heeft de VBW geen verzuimcijfers van voldoende kwaliteit 'op de plank' liggen. Het verzuimpeilstation Assuron van 'een paar 100' bedrijven heeft enkele jaren gedraaid. Het verzuim was toen (volgens dit peilstation) 2,5 tot 3 procent. In februari 2005 zijn de eerste verzuimcijfers beschikbaar gekomen van het 'Bloemistenloket' (SVS-optimaal, zie paragraaf 7.3.5), welke AStri via VBW ontvangen heeft. De verzuimgegevens betreffen circa 2.300 werknemers, werkzaam bij 370 verschillende werkgevers. **Het verzuimpercentage over 2004 bedraagt 3,3 procent, de meldingsfrequentie is 0,22.** De berekening van het verzuimpercentage is geheel conform de landelijke standaard voor verzuimregistratie tot stand gekomen, de meldingsfrequentie vormt een lichte onderschatting ten opzichte van deze standaard. De verzuimregistratie van SVS-optimaal bevat alle basisinformatie voor het uitdraaien van gedetailleerde verzuimkengetallen (zoals verzuim naar duurklasse en diagnoses) en voor uitsplitsing naar de achtergrondkenmerken leeftijd, functie, geslacht, aanstellingsomvang, bedrijfsgrootte en regio. Deze informatie is echter op het moment van de afronding van voorliggend rapport softwarematig nog niet ontsloten.

*Visdetailhandel*

Het Verbond van de Nederlandse Visdetailhandel (VNV) heeft voor haar leden een mantelcontract met Commit afgesloten. De VNV heeft AStri de brancherapportages over 2003 en de eerste helft van 2004 verstrekt. Volgens separate opgave van Commit waren in 2004 110 werkgevers aangesloten, met in totaal 613 werknemers.

*De cijfers op basis van de brancherapportages*

Op basis van de brancherapportage over de eerste helft van 2004 hebben we een **meldingsfrequentie van 0,18** op jaarbasis berekend. Dit zou betekenen dat er gemiddeld minder dan twee ziekmeldingen zijn per 10 werknemers. Er is echter zeker sprake van onderrapportage (de werkgevers geven in de interviews zelf al aan dat ze kort verzuim niet melden); de werkelijke meldingsfrequentie zal minstens twee keer zo hoog zijn.

Een verzuimpercentage kan alleen berekend worden als we het aantal formatieplaatsen schatten. Uit het overzicht van kerngegevens van Orbis blijkt dat de gemiddelde aanstellingsomvang 0,71 is. Onder die aanname komt het **verzuim** over de eerste

helft van 2004 op **2,38 procent**. In tegenstelling tot de meldingsfrequentie, heeft onderrapportage van kortdurend verzuim relatief weinig invloed op het verzuimpercentage.

Over 2003 kunnen geen verzuimpercentage of meldingsfrequentie geschat worden, omdat we geen informatie hebben gekregen over het aantal werknemers dat toen onder het mantelcontract viel.

Uit de verzuimrapportages van Commit kan verder alleen *relevante* informatie over de diagnoses van verzuim worden gehaald. In de periode 2003 tot en met de eerste helft van 2004 is bij 62 procent van de verzuimdagen een diagnose bekend. Van de overige 38 procent van het volume is geen officiële ziektediagnose geregistreerd bij Commit. Voor zover de diagnose bekend is, betreft dit de volgende aandoeningen:

aandoeningen aan het bewegingsapparaat:	55%;
psychische aandoeningen:	28%;
ziekten van maag en darmen	2%;
gevolgen van ongevallen	6%;
ziekten van hart en bloedvaten	0%;
ziekten van de huid	1%;
ziekten van luchtwegen en longen	5%;
overigen	3%.

Van alle verzuimdagen is 19 procent als ‘arbeidsgebonden’ gelabeld door Commit. Het betreft echter maar een klein aantal verzuimmeldingen: in de periode van 1,5 jaar verzuimden in elke halfjaarsperiode slechts 4 of 5 werknemers met arbeidsgebonden aandoeningen. De diagnoses betreffen hoofdzakelijk psychische aandoeningen en aandoeningen aan het bewegingsapparaat.

### 6.1.2 **Ziekteverzuim 2004 volgens de werknemersenquête**

De werknemers is in de schriftelijke enquête gevraagd hoe vaak ze de afgelopen 12 maanden verzuimd hebben, hoe lang het laatste verzuim duurde en wat de oorzaken ervan waren. De antwoorden zijn weergegeven in tabel 6.1, uitgesplitst naar product (AGF, Bloemen of Vis) en naar verkooplocatie (winkel of ambulant). Tussen de 55 en de 63 procent van de werknemers geeft aan dat ze zich geen enkele keer ziek gemeld hebben in de voorgaande 12 maanden. Landelijk ligt dit percentage (met een vergelijkbare methode bepaald) op 44: in de vier branches is het ‘nulverzuim’ dus relatief hoog.

Tussen de 9 en 16 procent heeft zich drie keer of vaker ziek gemeld.

*Zes tot negen procent verzuimgevallen duurt langer dan 8 weken; driekwart korter dan een week*

De werknemers die in de afgelopen 12 maanden verzuimd hebben, is gevraagd hoe lang het verzuim *de laatste keer* duurde. Bij zo'n driekwart duurde het meest recente verzuim korter dan een week. Tussen de 6 en 9 procent van de meest recente verzuimen duurden acht weken of langer. In deze gevallen moest dus een plan van aanpak worden opgesteld, in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter.

**Tabel 6.1** Aantal ziekmeldingen, duurklasse en oorzaken ervan in de 12 maanden voorafgaand aan oktober 2004 (%)

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkels n=557
<i>aantal keer verzuimd in voorafgaande 12 maanden</i>					
0 keer <sup>36</sup>	59	55	63	73	55
1 keer	17	21	14	11	19
2 keer	15	12	8	6	14
3 keer	3	4	8	3	4
4 keer of vaker	6	8	8	7	8
<i>indien verzuimd: duur laatste verzuimperiode (n=290)</i>					
0 - 7 dagen	79	72	77	74	76
1 - 8 weken	14	20	14	18	17
9 - 13 weken	2	1	9	2	2
14 - 26 weken	3	4	-	-	3
27 - 52 weken	1	3	-	6	2
meer dan 12 maanden	-	1	-	-	0
<i>indien verzuimd: klachten bij laatste verzuimperiode (n=290)</i>					
rugklachten	7	9	-	6	7
klachten bovenlichaam	4	6	5	13	4
klachten onderlichaam	3	4	-	6	3
psychische klachten	-	4	5	4	3
vermoeidheid/concentr.probl.	1	2	-	-	2
conflict	-	1	-	-	0
hart- en vaatstelsel	-	1	-	2	1
luchtwegen	2	2	-	-	2
maag of darmen	3	8	5	6	5
huidklachten, allergie	1	2	-	-	2
oren of ogen	1	1	-	-	1
griep of verkoudheid	49	38	57	49	43
andere klachten	28	23	29	13	26

<sup>36</sup> Landelijk ligt dit percentage in 2003 op 44, bepaald met vergelijkbare enquêtemethode (Bron: TNO Arbeid: Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003, mei 2004)

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkels n=557
<i>indien verzuimd: klachten laatste verzuim gevolg van werk?</i>					
ja, hoofdzakelijk	9	15	9	22	10
ja, voor een deel	13	24	13	20	20
nee	75	57	70	55	65
weet niet	3	4	9	4	5

#### *Griep en verkoudheid meest voorkomende oorzaak van ziekteverzuim*

Klachten aan het bewegingsapparaat (rug, onderlichaam en bovenlichaam opgeteld) vormen de reden voor 14 tot 25 procent van de ziekmeldingen. De meest voorkomende verzuimoorzaak is griep en verkoudheid. De overige aandoeningen die men kon aankruisen in de vragenlijst, komen weinig voor. Ongeveer een kwart van de werknemers gaf aan dat 'andere klachten' de oorzaak waren van de ziekmelden. Uit de toelichtingen bij dit antwoord blijken migraine/hoofdpijn en 'operaties' de meest voorkomende 'andere klachten' te zijn. Op de derde en vierde plaats staan de gevolgen van grotere of klein ongelukken (zoals motorongeval, wespensteek) en zwangerschap. Een enkeling verwijst naar de privé-situatie als reden van ziekmelding.

#### *20 tot 40 procent ziekteverzuim heeft (deels) met werk te maken*

Ook is gevraagd of klachten waarmee men zich de laatste keer ziek meldde het gevolg waren van het werk dat men deed. Dit blijkt het vaakst het geval te zijn in de ambulante handel en de Bloemistenbranche: 42 en 39 procent van de verzuimers schrijft de klachten geheel of gedeeltelijk aan het werk toe. Bij werknemers werkzaam in de AGF- en de Visbranche is dit 21 procent.

#### *Lichamelijke zwaarte van het werk belangrijkste oorzaak werkgebonden ziekteverzuim*

De werknemers die aangegeven hebben dat het laatste ziekteverzuim *geheel of deels* het gevolg van het werk was, is gevraagd *door welke omstandigheden in het werk* deze klachten veroorzaakt werden. Vanwege de kleine aantallen (n=103), is het niet zinvol dit uitgesplitst naar branche weer te geven. Hieronder volgen de uitkomsten, in volgorde van vaakst naar minst vaak als oorzaak genoemd<sup>37</sup>:

werk lichamenlijk te zwaar	59%;
werkdruk, werkstress	33%;
langdurig dezelfde handelingen verrichten	20%;
koude, tocht	19%;
problemen met leiding, werkgever	13%;

<sup>37</sup> Er waren meerdere antwoorden mogelijk. Er kan dus bijvoorbeeld sprake zijn geweest van een combinatie van werkdruk en problemen met de leiding.



werk emotioneel te zwaar	9%;
problemen met collega's, ondergeschikten	4%;
bedrijfsongeval	2%.

De lichamelijke zwaarte van het werk is de meest genoemde in het werk gelegen oorzaak van ziekteverzuim. Op de tweede plaats komen werkdruk en stress.

#### *Kanttekening bij omvang arbeidsgebonden verzuim*

Hierboven is beschreven dat 20 tot 40 procent van de *ziekmeldingen* arbeidsgebonden zijn. Dit betekent echter niet bij voorbaat dat ook maar 20 tot 40 procent van het *verzuimpercentage (=volume)* arbeidsgebonden is. Ziekmeldingen betreffen voor een groot deel kort verzuim, vaak met griep, verkoudheid en dergelijke kortdurende aandoeningen als redenen. De hoogte van het verzuimpercentage wordt echter grotendeels bepaald door langdurig verzuim. En juist langdurig verzuim (voor een belangrijk deel zijn dit bewegingsapparaatklachten en psychische aandoeningen) heeft vaak voor ten minste voor een deel met het werk te maken.

#### *Ook niet arbeidsgebonden verzuim is beïnvloedbaar door werkgever!*

We horen vaak dat werkgevers denken dat ze *alleen* dat stuk(je) verzuim kunnen beïnvloeden, dat door het werk wordt veroorzaakt. Dit is echter een misverstand. Ongeacht de oorzaak, heeft een werkgever in veel gevallen de mogelijkheid om het verzuim te beïnvloeden. Als er bijvoorbeeld privé-problemen zijn waardoor iemand minder goed functioneert en dreigt uit te vallen, kan de werkgever of de arbodienst met ondersteunende maatregelen (bijvoorbeeld werk(tijd)aanpassingen) proberen uitval te voorkómen. Als een werkgever om wat voor reden dan ook langdurig verzuimt, kan door goede begeleiding en ondersteunende reïntegratiemaatregelen de verzuimduur verkort worden.

#### *Verzuimpercentage en meldingsfrequentie*

Op basis van de vraag naar het aantal verzuimdagen in de voorgaande acht weken is het ziekteverzuimpercentage voor de branches berekend<sup>38</sup>. De ziekmeldingsfrequentie is berekend op basis van de vraag naar het aantal ziekmeldingen in de voorgaande 12 maanden. We gaan ervan uit dat dit cijfer een onderschatting vormt, omdat het gebaseerd is op een lange terugkijkperiode van 12 maanden. Met name het aantal korte verzuimen zal onderschat worden; langdurige ziekte-episodes zal men immers niet snel vergeten. De uitkomsten staan in tabel 6.2.

<sup>38</sup> Deze korte periode is gekozen in verband met geheugeneffecten.

**Tabel 6.2** Ziekteverzuimpercentage en meldingsfrequentie in 2004

	AGF n=236	bloemen n=376	vis n=64	ambulant n=211	winkels n=557
verzuimpercentage	2,9	3,4	3,4	2,0	3,2
meldingsfrequentie	0,78	0,84	0,87	0,71	0,86

Het verzuimpercentage is het laagst in de ambulante handel (2,0) en het hoogst bij de Bloemisten en de Visbranche (3,4 procent). Ook de meldingsfrequentie is het laagst in de ambulante handel met gemiddeld 0,71 ziekmeldingen per werknemer per jaar.

*Verzuim naar achtergrondkenmerken: algemene trends in Nederland*

In bijna elke branche (en ook in het Nederlands gemiddelde) is een aantal algemene trends zichtbaar in het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie, namelijk:

- *geslacht*: vrouwen hebben bijna altijd een hoger verzuimpercentage dan mannen, en ook een hogere meldingsfrequentie; Waarom dit zo is, is onduidelijk. Vanuit onderzoek naar gezondheidsverschillen tussen mannen en vrouwen is bekend dat vrouwen over het algemeen meer (niet ernstige) gezondheidsklachten hebben dan mannen, en bijvoorbeeld ook vaker naar de huisarts gaan. Mannen daarentegen hebben op latere leeftijd vaker ernstige ziekten en worden gemiddeld minder oud. Ook zorgtaken kunnen wel eens een rol spelen bij ziekmeldingen van vrouwen (met name als het bedrijf op dat punt weinig andere verlofmogelijkheden biedt), maar dit is vanwege de korte duur ervan vooral bepalend voor de meldingsfrequentie, niet voor het volume.
- *leeftijd*: het verzuimpercentage neemt toe met de leeftijd, terwijl de meldingsfrequentie juist afneemt: jongeren melden zich weliswaar vaak ziek, maar door de gemiddeld korte ziekteduur valt het totale volume lager uit dan door ouderen.
- *bedrijfsomvang*: het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie stijgen naarmate het bedrijf hoger is.
- *functieniveau en opleiding*: naarmate de functie en het opleidingsniveau hoger zijn, is het verzuimpercentage lager. Voor de meldingsfrequentie is dat soms wel, soms niet het geval.

*Verzuim naar achtergrondkenmerken in de vier branches*

In tabel 6.3 worden het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie weergegeven naar een aantal achtergrondkenmerken. Het aantal respondenten in de verschillende

branches is te klein om hierbij ook nog een uitsplitsing naar product en verkooplocatie te maken. De tabel is bedoeld om een beeld te geven welke personeelsgroepen een relatief hoog verzuim hebben. Het volgende valt op:

- het verzuim in degenen met een havo/vwo/mbo opleiding is relatief hoog;
- het verzuimpercentage van vrouwen is ruim twee keer zo hoog als van mannen, en ook de meldingsfrequentie is hoger; binnen elke leeftijdsgroep en opleidingscategorie hebben de vrouwen een hoger verzuimpercentage dan de mannen. De hoogste verzuimpercentages zijn te vinden bij de vrouwen van 35-44 jaar (5,0 procent), respectievelijk bij de vrouwen op havo/mbo-niveau (5,2 procent). Vrouwen met een mavo/vbo-opleiding hebben een veel lager verzuim: 2,3 procent;
- in de leeftijdsgroep van 25-44 jaar is het verzuimpercentage relatief hoog;
- in de leeftijdsgroep van 15-34 jaar meldt men zich het vaakst ziek;
- het verzuimpercentage van leidinggevenden is relatief laag;
- het verzuimpercentage van werknemers met een tijdelijke aanstelling is relatief laag;
- het verzuimpercentage van zzp-ers en marktkooplui is relatief laag. Dit is logisch omdat deze afkomstig zijn uit de ambulante handel, waar het verzuimpercentage relatief laag is.

**Tabel 6.3** Verzuimpercentage en meldingsfrequentie naar achtergrondkenmerken van werknemer, functie en onderneming

	verzuimpercentage	meldingsfrequentie
<i>geslacht</i>		
man (n=212)	1,6	0,51
vrouw (n=561)	3,8	0,91
<i>leeftijd</i>		
15-24 jaar (n=275)	2,1	0,95
25-34 jaar (n=153)	4,1	1,03
35-44 jaar (n=165)	4,3	0,71
45-54 jaar (n=106)	3,1	0,48
ouder dan 54 jaar (n=64)	0,8	0,25
<i>hoogste opleiding</i>		
geen/basisonderwijs (n=278)	5,2	1,00
mavo/ulo/mulo/vbo (n=153)	2,0	0,63
havo/vwo/mbo (n=165)	4,0	0,98
hbo/wo (n=64)	2,8	0,47

	verzuimpercentage	meldingsfrequentie
<i>parttime of fulltime</i>		
parttime (n=525)	3,5	0,82
fulltime (n=251)	2,6	0,80
<i>functie</i>		
marktkoopman/standplaatshouder (n=93)	0,9	0,82
bloembinder (n=266)	3,1	0,89
verkoper (n=302)	3,5	0,83
bedrijfsleider, eigenaar (n=46)	2,5	0,19
<i>type aanstelling</i>		
vaste aanstelling (n=463)	3,5	0,85
tijdelijke aanstelling (n=90)	2,1	0,91
oproepkracht, 0 uren contract (n=105)	3,6	0,66
zzp-er (n=88)	0,8	0,73
<i>leidinggevend (exclusief zzp-ers)</i>		
nee (n=563)	3,7	0,88
ja (n=112)	2,5	0,54
<i>bedrijfsomvang (exclusief zzp-ers)</i>		
1-4 werknemers (n=245)	2,7	0,64
5-9 werknemers (n=298)	3,9	0,83
10-19 werknemers (n=110)	3,9	0,95
≥ 20 werknemers (n=41)	3,0	1,34

#### *Landelijke verzuimcijfers en verzuimcijfers andere branches*

In tabel 6.4 worden vergelijkingscijfers gegeven uit twee bronnen: de (nieuwe) Nationale Verzuimstatistiek (NVS) van het CBS en van twee andere branches waar de Monitor Arboconvenanten is afgenomen. De landelijke verzuimstatistiek is gebaseerd op verzuimgegevens van de arbodiensten en dekt 80 procent van de Nederlandse werknemers. De NVS-cijfers zijn echter niet zonder meer vergelijkbaar met verzuimcijfers zoals berekend met de Monitor Arboconvenanten. Beide bronnen hebben hun eigen (maar helaas niet dezelfde) tekortkomingen. De cijfers kunnen niet gebruikt worden om harde uitspraken te doen over de hoogte van het verzuim in de vier branches vergeleken met landelijke cijfers.

Grofweg kan echter gesteld worden dat het verzuimpercentage in de AGF, Bloemen- en Visbranches niet veel verschilt van het landelijk gemiddelde in de detailhandel (3,5 procent in 2003) en ook niet van dat van de kleine bedrijven (3,3 procent in 2003). Het verzuim in de ambulante handel ligt wel duidelijk lager.

**Tabel 6.4** Vergelijkingscijfers verzuimpercentage (exclusief zwangerschap) 2002-2004

	2002	2003	2004
<i>Nationale Verzuimstatistiek CBS (Via CBS Statline)</i>			
detailhandel landelijk	3,7	3,5	-
alle Nederlandse werknemers	5,3	4,7	-
1-9 werknemers landelijk totaal	3,5	3,3	-
10-99 werknemers landelijk totaal	4,7	4,3	-
100 of meer werknemers landelijk totaal	6,1	5,2	-
<i>verzuimpercentage bepaald met Monitor Arboconvenanten</i>			
kappers	-	3,5	-
schoenherstellers	-	4,4	-
AGF	-	-	2,9
bloemen	-	-	3,4
vis	-	-	3,4
AGF-, bloemen en viswinkels	-	-	3,2
ambulante handel	-	-	2,0

## 6.2 13-weeks en 12-maandszieken

UWV heeft AStri de volgende gegevens verstrekt voor de AGF-, de bloemen- en de visbranche, over de jaren 2003 en 2004<sup>39</sup>:

- het aantal 13-weekszieken;
- het aantal 12-maandszieken;
- het aantal afgehandelde WAO-aanvragen.

In tabel 6.5 worden de jaartotalen weergegeven. Daarbij wordt, vooruitlopend op paragraaf 6.3, ter vergelijking ook het aantal WAO-toekenningen over 2003 vermeldt (2004 is nog niet bekend).

**Tabel 6.5** Aantal 13-weekszieken, 12-maandszieken en afgehandelde WAO aanvragen per branche, 2003-2004

	AGF	Bloemen	Vis
13-weekszieken			
2003	69	139	118
2004	122	205	200
12-maandszieken			

<sup>39</sup> Brief dd 17 februari 2005, met cijfers in bijlagen.

	AGF	Bloemen	Vis
2003	25	49	42
2004 <sup>40</sup>	51	94	84
afgehandelde WAO-aanvragen			
2003	58	81	85
2004	38	90	63
WAO-toekenningen			
2003	42	52	28
2004	-	-	-

#### *Kanttekening van UWV bij de bruikbaarheid van de cijfers*

UWV heeft enkele kanttekeningen geplaatst bij de betrouwbaarheid van de aantallen 13-weekszieken en 12-maandszieken. Volgens UWV staan 'ex-Detam-branches' erom bekend dat de 13-weeksmelding vaak al ver voor de dertiende week wordt gedaan. Vaak wordt echter verzuimd een herstelmelding door te geven, waardoor het verzuim 12 maanden open blijft staan. Pas na 12 maanden worden verzuimen waarop geen WAO-aanvraag (of andere actie) is gevolgd, administratief beëindigd. De administratieve beëindiging vindt plaats in het vijfde kwartaal. Over het vierde kwartaal 2004 zijn nog geen administratieve beëindigingen verricht.

Dit betekent concreet dat het aantal 13-weekszieken in tabel 1 een grote overschatting vormt van de werkelijkheid, en de 12-maandszieken een (veel) kleinere. Onduidelijk is echter hoe groot die overschatting precies is.

#### *Toelichting bij 'afgehandelde WAO-aanvragen'*

UWV beschouwt het aantal afgehandelde WAO-aanvragen als een redelijk betrouwbaar cijfer (in ieder geval veel betrouwbaarder dan de 13-weeks of 12-maandszieken). WAO-aanvragen worden over het algemeen bij de 9<sup>e</sup> ziektemaand gedaan, en (als de tijdigheid van UWV goed is, en er geen uitstel van WAO-keuring is aangevraagd), vóór de 12-ziektemaand afgehandeld. Een WAO-aanvraag kan meerdere uitkomsten hebben. De meest voorkomende uitkomsten zijn: toekenning WAO-uitkering, afschatting (dat wil zeggen wel arbeidsongeschikt voor oude werk, maar voldoende resterende verdien capaciteit, ofwel minder dan 15-25% arbeidsongeschikt) of herstel vóór 12-maanden ziekte.

#### *Bruikbaarheid voor de gegevens voor convenantdoelstellingen rond langdurig zieken*

<sup>40</sup> De administratieve beëindigingen van het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2004 zijn nog niet uitgevoerd, de verschillen tussen de eerste 3 kwartalen en het 4<sup>e</sup> kwartaal suggereren dat circa 2 op de 3 gevallen administratief beëindigd wordt, het uiteindelijke aantal zal circa 20 procent lager zijn.

Voor het arboconvenant is een indicator nodig die gedurende de komende jaren beschikbaar blijft. Dit geldt niet voor afgehandelde WAO-aanvragen of voor het aantal nieuwe WAO-toekenningen. De wachttijd voor de WAO is immers verlengd van één naar twee jaar per 1 januari 2004, waardoor de WAO-aanvraag verschuift naar de 21<sup>e</sup> maand. De 13-weeksmelding blijft wel bestaan, waardoor in principe het aantal 13-weeks of 12-maandszieken vergelijkbaar blijft. Als de vervuiling in deze cijfers stabiel zou blijven, zou daarmee nog steeds nagegaan kunnen worden of de aantallen dalen.

Een blik op de cijfers leert echter dat de 13-weekszieken en de 12-maandszieken een onverwacht groot verschil laten zien tussen 2003 en 2004. In 2004 zijn de aantallen veel hoger als in 2003. Dit terwijl het aantal WAO-aanvragen juist is afgenomen en de landelijke WAO-instroom daalt, en dus het omgekeerde verwacht zou worden. Navraag bij UWV<sup>41</sup> leert dat dit beeld zich bij de hele 'ex-Detamsector' voordoet, maar hiervoor geen verklaring te geven is. UWV heeft naar aanleiding van deze bevinding de systemen onderzocht op mogelijk fouten, maar de cijfers lijken correct te zijn. Men houdt het daarom bij de constatering dat aantallen 13-weeks en 12-maandszieken bij Detam-branches nu eenmaal sterk kunnen schommelen per jaar. Dit heeft naar onze mening als consequentie dat de cijfers niet bruikbaar zijn voor monitoring. Bij een zodanig sterke schommeling (in een richting die niet spoort met de landelijk in 2004 sterk gedaalde WAO-instroom) als tussen 2003 en 2004, is het niet mogelijk om straks vast te stellen of de convenantdoelstellingen (waar het om relatief kleinere verschillen gaat) gerealiseerd zijn. Men weet dan immers niet of een eventuele daling het gevolg is van toevalsschommeling, of een resultaat van de convenantinspanningen.

### 6.3 WAO 2001-2003

Het UWV heeft gegevens verstrekt over de instroom in de WAO, het zittende bestand en de uitstroom uit de WAO. Deze gegevens konden alleen verstrekt worden voor de branches AGF, Bloemen en Vis. De ambulante handel heeft bij UWV geen eigen afbakeningscode. De ondernemers uit de ambulante handel zijn waarschijnlijk ondergebracht bij de detailhandel van het verkoopproduct. Voor een deel is dit dus bij de AGF-, Bloemen- en Visedetailhandel, en voor een deel bij andere detailhandelsbranches. Onderstaand per branche de gegevens.

#### 6.3.1 WAO-gegevens AGF-detailhandel

In tabel 6.6 is het aantal bij het UWV verzekerden, het aantal nieuwe WAO-ers (instroom) en het instroompercentage (het aantal nieuwe WAO-ers per 1000 verzeker-

<sup>41</sup> Telefoongesprek met Brechtje Bergstra van UWV op 21 februari 2005.

den) weergegeven voor de AGF in de jaren 2001 tot en met 2003.

**Tabel 6.6** Instroom en instroompercentage WAO AGF, 2001-2003

	2001	2002	2003
aantal verzekerden*	11.852	11.421	11.488
aantal nieuwe WAO-ers (instroom)	63	59	42
instroompercentage	0,53	0,52	0,37

\* bij aantal verzekerden is het aantal van het *voorafgaande* jaar opgenomen, aangezien het gaat om personen die in dat jaar begonnen zijn aan hun 12 maanden ziekte voorafgaand aan de WAO, zodat hierop het percentage dient te worden gebaseerd.

Het instroompercentage vertoont een dalende trend, met name in het laatste jaar.

In tabel 6.7 zijn de instroomcijfers uitgesplitst naar gedeeltelijk afgekeurden en geheel afgekeurden en naar de arbeidsongeschiktheidsdiagnose. Het grootste deel van de WAO-instroom betreft volledig afgekeurden. De drie onderscheiden diagnosehoofdgroepen komen ongeveer even vaak voor.

**Tabel 6.7** Aantal nieuwe WAO-ers en instroompercentage WAO AGF, naar mate van arbeidsongeschiktheid en diagnose, 2001-2003

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<i>mate van WAO</i>						
gedeeltelijk afgekeurd	3	0,03	11	0,10	11	0,10
volledig afgekeurd	60	0,51	48	0,42	31	0,27
<i>WAO-diagnose</i>						
bewegingsapparaat	22	0,19	20	0,18	16	0,14
psychische klachten	17	0,14	19	0,17	11	0,10
overige diagnoses	24	0,20	20	0,17	15	0,13

In tabel 6.8 is de instroom in de WAO uitgesplitst naar leeftijd en geslacht over de drie jaren. Om te laten zien over welke aantallen personen het hier gaat is in de tabel ook het aantal verzekerden uit 2002 opgenomen, waar het instroompercentage van 2003 op is gebaseerd.



**Tabel 6.8** Aantal nieuwe WAO-ers en instroompercentage WAO in AGF, naar geslacht en leeftijd, 2001-2003

	2001		2002		2003		2002
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aant. ver- zekerden
<i>geslacht</i>							
mannen	15	0,36	12	0,30	14	0,36	3.942
vrouwen	48	0,62	47	0,63	28	0,37	7.545
<i>leeftijd</i>							
<30 jaar	24	0,37	21	0,33	15	0,23	6.547
30-39 jaar	13	0,53	15	0,68	4	0,20	2.038
40-49 jaar	17	1,14	12	0,81	10	0,63	1.580
50-59 jaar	6	0,58	10	1,02	8	0,81	985
>59 jaar	3	0,72	1	0,26	5	1,48	337

In de jaren 2001 en 2002 zijn de instroompercentages voor vrouwen twee maal zo hoog als die voor mannen. In 2003 is het instroompercentage voor beiden gelijk. De daling van de WAO-instroom heeft zich alleen bij de vrouwen voorgedaan. Wat leeftijd betreft zijn de laagste WAO-instroompercentages door de jaren heen te vinden bij de groep die het merendeel van het personeel vormt, de personen onder de 30 jaar.

Tabel 6.9 beschrijft enige kenmerken van het 'zittend bestand' van WAO-ers. Dit zijn personen afkomstig uit de branche die een WAO-uitkering hebben. Het aantal personen met een WAO-uitkering is licht toegenomen tussen 2001 en 2003. Voor viervijfde bestaat het zittend bestand uit mensen die *volledig* afgekeurd zijn. Alle drie de onderscheiden klachten komen in redelijk gelijke mate voor, toch is te zien dat er iets meer klachten aan het bewegingsapparaat zijn en iets minder 'overige' klachten. Ongeveer driekwart van de WAO-ers is vrouw.

**Tabel 6.9** Zittend bestand WAO AGF, naar achtergrondkenmerken, 2001-2003

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
totaal	298	100	324	100	319	100
<i>mate van WAO</i>						
gedeeltelijk afgekeurd	53	18	63	19	64	20
volledig afgekeurd	245	82	261	81	255	80

*diagnose*

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
bewegingsapparaat	121	41	127	39	126	40
psychische klachten	96	32	111	32	103	32
overig	81	27	86	30	90	28
<i>geslacht</i>						
mannen	81	27	87	27	88	28
vrouwen	217	73	237	73	231	72
<i>leeftijd</i>						
< 30 jaar	58	20	58	18	55	17
30-39 jaar	79	26	86	27	82	26
40-49 jaar	62	21	68	21	71	22
50-59 jaar	74	25	74	23	69	22
> 59 jaar	31	10	38	12	42	13

Tot slot staat in tabel 6.10 de uitstroom uit de WAO in de afgelopen drie jaar, tevens onderscheiden naar de reden van de uitstroom. Ruim 10 procent van de WAO-ers verlaat jaarlijks de uitkeringssituatie. Het merendeel van hen doet dat wegens herstel van de klachten.

**Tabel 6.10** Uitstroom WAO AGF, naar reden uitstroom, 2001-2003

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
totaal bestand	298	100,0	324	100,0	319	100,0
totale uitstroom	33	11,1	32	9,9	42	13,2
<i>reden van uitstroom</i>						
wegens herstel	17	5,7	22	6,8	28	8,8
65+ bereiken	4	1,3	5	1,5	10	3,1
overleden	2	0,7	4	1,2	2	0,6
overige redenen	10	3,4	1	0,3	2	0,6

### 6.3.2 WAO-gegevens Bloemisten

In tabel 6.11 staat het aantal bij het UWV verzekerden, het aantal nieuwe WAO-ers (instroom) en het instroompercentage voor de Bloemen branche in de jaren 2001 tot en met 2003. Het instroompercentage vertoont een dalende trend, met name in het

laatste jaar.

**Tabel 6.11** Instroom en instroompercentage WAO Bloemen, 2001-2003

	2001	2002	2003
aantal verzekerden*	14.291	14.236	15.011
aantal nieuwe WAO-ers	83	90	52
instroompercentage	0,58	0,63	0,35

\* Zie tabel 6.6.

In tabel 6.12 zijn de instroomcijfers uitgesplitst naar gedeeltelijk afgekeurden en geheel afgekeurden respectievelijk het soort klachten dat men heeft. Het grootste deel van de WAO-instroom betreft volledig afgekeurden. De drie onderscheiden hoofddiagnosegroepen komen ongeveer even vaak voor.

**Tabel 6.12** Aantal nieuwe WAO-ers en instroompercentage WAO Bloemen naar mate van arbeidsongeschiktheid en diagnose, 2001-2003

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<i>mate van WAO</i>						
gedeeltelijk afgekeurd	13	0,09	22	0,15	14	0,09
volledig afgekeurd	70	0,49	68	0,48	38	0,25
<i>WAO-diagnose</i>						
bewegingsapparaat	31	0,22	34	0,24	16	0,11
psychische klachten	26	0,18	24	0,17	16	0,11
overig	26	0,18	32	0,22	20	0,13

In tabel 6.13 is de instroom in de WAO uitgesplitst naar leeftijd en geslacht over de verschillende jaren. In de jaren 2001 en 2003 zijn de instroompercentage voor vrouwen beduidend hoger dan die voor mannen. Omdat het merendeel van het personeel in de Bloemen vrouw is wordt het totale WAO-instroompercentage voornamelijk door deze groep bepaald. In 2003 is het instroompercentage voor zowel vrouwen als mannen fors gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren. Wat leeftijd betreft zijn de laagste WAO-instroompercentages door de jaren heen te vinden bij de groep die het merendeel van het personeel vormt, de personen onder de 30 jaar.

**Tabel 6.13** Aantal nieuwe WAO-ers en instroompercentage WAO Bloemen, naar geslacht en leeftijd, 2001-2003

	2001		2002		2003		2002 verzekerd
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	
<i>geslacht</i>							
mannen	11	0,38	16	0,56	5	0,18	2.849
vrouwen	72	0,63	74	0,65	47	0,39	12.162
<i>leeftijd</i>							
<30 jaar	28	0,40	29	0,40	12	0,15	8.137
30-39 jaar	28	0,72	28	0,77	13	0,38	3.439
40-49 jaar	13	0,68	25	1,35	14	0,72	1.945
50-59 jaar	11	0,27	17	1,56	11	0,96	1.143
>59 jaar	3	0,72	1	0,27	2	0,58	347

In tabel 6.14 staan enige kenmerken van het 'zittend bestand' van WAO-ers. Dit zijn personen afkomstig uit de branche die een WAO-uitkering hebben. Het aantal personen met een WAO-uitkering is toegenomen (van 2001 naar 2003 met ongeveer 20 procent). Voor viervijfde bestaat het zittend bestand uit mensen die volledig afgekeurd zijn. Alle drie de onderscheiden WAO-diagnoses komen in redelijk gelijke mate voor, toch is te zien dat er iets meer psychische klachten zijn en iets minder 'overige' klachten. Viervijfde van de WAO-ers is vrouw.

**tabel 6.14** Zittend bestand WAO Bloemen, naar achtergrondkenmerken, 2001-2003

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<b>totaal</b>	309	100	354	100	365	100
<i>mate van WAO</i>						
gedeeltelijk afgekeurd	48	16	64	18	73	20
volledig afgekeurd	261	85	290	82	292	80
<i>diagnose</i>						
bewegingsapparaat	99	32	117	33	119	33
psychische klachten	116	38	130	37	140	38
overig	94	30	107	30	106	29
<i>geslacht</i>						
mannen	60	19	69	20	68	19
vrouwen	249	81	285	80	297	81
<i>leeftijd</i>						
< 30 jaar	61	20	64	18	56	15
30-39 jaar	93	30	114	32	118	32
40-49 jaar	61	20	65	18	75	21
50-59 jaar	69	22	84	24	85	23
> 59 jaar	25	8	27	7	31	9

Tot slot is in tabel 6.15 de uitstroom uit de WAO in de afgelopen drie jaar te vinden, onderscheiden naar de reden van de uitstroom. Ruim 10 procent van de WAO-ers verlaat jaarlijks de uitkeringssituatie. Het merendeel van hen doet dat wegens herstel van de klachten.

**Tabel 6.15** Uitstroom WAO Bloemen, naar reden uitstroom, 2001-2003

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
totaal bestand	309	100,0	354	100,0	365	100,0
totale uitstroom	41	13,3	47	13,3	41	11,2
<i>reden beëindiging</i>						
wegens herstel	26	8,4	32	9,0	28	7,7
65+ bereiken	5	1,6	4	1,1	7	1,9
overleden	2	0,6	7	2,0	4	1,1
overige redenen	8	2,6	4	1,1	2	0,5

### 6.3.3 WAO-gegevens Visdetailhandel

In tabel 6.16 staat het aantal bij het UWV verzekerden, het aantal nieuwe WAO-ers (instroom) en het instroompercentage voor de Bloemenbranche in de jaren 2001 tot en met 2003. Het instroompercentage vertoont een licht stijgende trend ten opzichte van 2001. Door de geringe aantallen kunnen hier echter geen conclusies aan verbonden worden.

**Tabel 6.16** Aantal nieuwe WAO-ers en instroompercentage WAO Vis, 2001-2003

	2001	2002	2003
aantal verzekerden*	4.898	4.939	5.268
aantal nieuwe WAO-ers	20	28	28
instroompercentage	0,41	0,57	0,53

\* zie tabel 6.6

In tabel 6.17 zijn de instroomcijfers uitgesplitst naar gedeeltelijk en geheel afgekeurd en naar de arbeidsongeschiktheidsdiagnose. Het grootste deel van de WAO-instroom betreft volledig afgekeurd. Over de drie onderscheiden klachten kunnen, mede gezien de geringe aantallen, geen conclusies worden getrokken, behalve dat zij alle drie voorkomen in de branche.

**tabel 6.17** instroom en instroompercentage WAO Vis, uitgesplitst naar gedeeltelijk en geheel afgekeurd en aard van de klachten, 2001-2003

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<i>mate van WAO</i>						
gedeeltelijk afgekeurd	6	0,12	7	0,14	2	0,04
volledig afgekeurd	14	0,29	21	0,43	26	0,49
<i>diagnose</i>						
bewegingsapparaat	5	0,10	16	0,32	15	0,28
psychische klachten	10	0,20	6	0,12	7	0,13
overig	5	0,10	6	0,12	6	0,11

In tabel 5.17 is de instroom in de WAO uitgesplitst naar leeftijd en geslacht over de verschillende jaren. De instroompercentages voor vrouwen en mannen liggen ongeveer gelijk. Wat leeftijd betreft zijn de laagste WAO-instroompercentages door de jaren heen te vinden bij de groep die het merendeel van het personeel vormt, de personen onder de 30 jaar.

**Tabel 6.18** Instroom en instroompercentage WAO Vis, uitgesplitst naar geslacht en leeftijd, 2001-2003

	2001		2002		2003		2002 verzekerd
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	
<i>geslacht</i>							
mannen	7	0,37	11	0,58	10	0,49	2.028
vrouwen	13	0,43	17	0,56	18	0,56	3.240
<i>leeftijd</i>							
<30 jaar	3	0,13	7	0,29	4	0,14	2.850
30-39 jaar	9	0,82	6	0,58	12	1,23	976
40-49 jaar	9	0,59	5	0,72	6	0,83	726
50-59 jaar	4	0,37	8	1,47	4	0,75	533
>59 jaar	2	0,84	2	0,93	2	1,09	184

In tabel 6.19 zijn enige kenmerken van het 'zittend bestand' van WAO-ers te vinden. Dit zijn alle personen afkomstig uit de branche die in dat jaar een WAO-uitkering hebben. Het aantal personen met een WAO-uitkering is van 2001 naar 2003 toegenomen met ongeveer een kwart. Voor viervijfde bestaat het zittend bestand uit mensen die volledig afgekeurd zijn. Alle drie de onderscheiden klachten komen in redelijk

gelijke mate voor, toch is te zien dat er iets meer klachten aan het bewegingsapparaat zijn en iets minder 'overige' klachten. Een kleine tweederde van de WAO-ers is vrouw.

**Tabel 6.19** Zittend bestand WAO Vis, uitgesplitst naar achtergrondkenmerken, 2001-2003

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<b>totaal</b>	111	100	126	100	140	100
<i>mate van WAO</i>						
gedeeltelijk afgekeurd	23	21	30	24	30	21
volledig afgekeurd	88	79	96	76	110	79
<i>diagnose</i>						
bewegingsapparaat	40	36	51	40	58	41
psychische klachten	39	35	40	32	45	32
overig	32	29	35	28	37	26
<i>geslacht</i>						
mannen	40	36	46	37	53	38
vrouwen	71	64	80	63	87	62
<i>leeftijd</i>						
< 30 jaar	14	13	14	11	13	9
30-39 jaar	32	29	38	30	39	28
40-49 jaar	24	22	24	19	31	22
50-59 jaar	28	25	33	26	37	26
> 59 jaar	13	12	17	14	20	14

Tot slot wordt in tabel 6.20 de uitstroom uit de WAO in de afgelopen drie jaar weergegeven, tevens onderscheiden naar de reden van de uitstroom.



**Tabel 6.20** Uitstroom WAO Vis, uitgesplitst naar reden uitstroom, 2001-2003

	2001		2002		2003	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
totaal bestand	111	100,0	126	100,0	140	100,0
totale uitstroom	12	10,8	12	9,5	14	10,0
<i>reden uitstroom</i>						
wegens herstel	8	7,2	8	6,3	11	7,9
65+ bereiken	0	0,0	1	0,8	2	1,4
overleden	0	0,0	2	1,6	0	0,0
overige redenen	4	3,6	1	0,8	1	0,7

Iets meer dan 10 procent van de WAO-ers verlaat jaarlijks de uitkeringssituatie. Het merendeel van hen doet dat wegens herstel van de klachten.

### 6.3.4 Vergelijking WAO met landelijke cijfers

In tabel 6.21 worden de WAO instroompercentages van de drie branches vergeleken met de landelijke instroompercentages en die van de totale detailhandel. In tabel 6.21 wordt de personeelsopbouw van de drie branches vergeleken met de totale sector 'detailhandel en ambachten' en het UWV-totaal.

**Tabel 6.21** WAO-instroom AGF, bloemen en vis, totale detailhandel en UWV-totaal (Nederland), 2001-2003

	werknemers 2002	aantal WAO 2003	WAO Instroompercentage		
			2001	2002	2003
Nederland	6.976.496	66.316	1,54	1,34	0,95
detailhandel <sup>42</sup>	411.455	3.121	1,3	1,2	0,76
AGF	11.488	42	0,53	0,52	0,37
bloemen	15.011	52	0,58	0,63	0,35
vis	5.268	28	0,41	0,57	0,53

<sup>42</sup> Bron: UWV: Publicatie instroomcijfers 2003, een toelichting.

**Tabel 6.22** Procentuele verdeling van dienstverbanden, naar leeftijd en geslacht, in de drie branches, in de totale sector detailhandel, en over alle UWV-verzekerden, 2004

	AGF	bloemen	vis	detailhandel en ambach- ten totaal <sup>43</sup>	UWV totaal <sup>44</sup>
<i>geslacht</i>					
mannen	35	19	39	35	54
vrouwen	65	81	61	65	46
<i>leeftijd</i>					
<30 jaar	57	56	57	52	32
30-39 jaar	17	21	17	21	26
40-49 jaar	15	13	14	15	24
50-57½/59 jaar*	9	8	10	9	14
57½/60-64 jaar	2	2	3	4	5
aantal dienstver- banden 2004	8.697 <sup>45</sup>	12.273	4.592	478.636	-

\* Voor AGF, bloemen en vis ligt de grens van de categorie bij 60 jaar, voor de vergelijkingsgegevens van detailhandel en UWV-totaal bij 57½ jaar.

In tabel 6.22 is te zien dat de werknemers in de drie branches iets jonger zijn dan in de detailhandel als geheel (waar de drie branches gezamenlijk ongeveer 5 procent van uitmaken). Vergeleken met het gemiddelde in Nederland, werken er in de sector 'detailhandel en ambachten' veel jongeren onder de 30 jaar. Werknemers van 30 jaar en ouder zijn juist gemiddeld in Nederland beter vertegenwoordigd dan in de detailhandel.

#### *WAO-instroom laag, maar zittend bestand groeit*

Duidelijk is te zien dat de instroompercentages van AGF, Bloemen en Vis lager zijn dan de landelijke percentages en ook lager zijn dan de percentages van de detailhandel in het algemeen. Vooral dit laatste is opmerkelijk omdat de werknemers in de drie branches *maar weinig jonger* zijn dan gemiddeld in de detailhandel. Het percentage vrouwen is bij de Bloemisten hoger dan gemiddeld, waardoor juist een relatief hoog WAO-instroompercentage verwacht had kunnen worden.

<sup>43</sup> Bron: UWV: Kwartaalrapportage sector 17, Detailhandel en ambachten, beleidsinformatie, t/m 1<sup>e</sup> kwartaal 2004

<sup>44</sup> Zelfde bron als vorige noot.

<sup>45</sup> Dit aantal is aanzienlijk lager als het aantal dienstverbanden over 2002 zoals weergegeven in tabel 6.6

*Zittend bestand neemt niet af...*

Echter, dit betekent niet dat de WAO geen probleem vormt in de branches. Zoals in de vorige paragrafen te zien was, is het zittende bestand van WAO-ers in alle drie de sectoren fors toegenomen tussen 2001 en 2003: in 2001 hadden de drie branches samen 718 WAO-ers, in 2003 824. De stijging bedraagt voor de AGF, de Bloemen en de Vis respectievelijk 7, 18 en 26 procent. Dit staat haaks op de nationale ontwikkeling van een dalend aantal WAO-ers. Voor de detailhandel als geheel geldt echter ook dat de daling van het zittend bestand later is ingezet dan gemiddeld, namelijk pas sinds het laatste kwartaal van 2003. Wanneer per maand wordt gekeken, en ook de eerste maanden van 2004 bekeken worden, is vanaf eind 2003 een lichte daling van het zittend bestand zichtbaar bij de AGF, en een stabilisering bij de Bloemisten en in de Visbranche. Als met al blijft de afname in de drie branches dus vooralsnog achter bij detailhandel en nog meer bij Nederland totaal.

De hoofdreden hiervoor is dat er sprake is van een uitstroom uit de WAO die kleiner is dan de instroom. De personeelsopbouw van de sectoren zal hier mede debet aan zijn. Het feit dat er veel jongeren in de sector werken hangt samen met het relatief lage WAO-instroompercentage. Echter, het grote aantal jongeren zorgt er ook voor dat als personen eenmaal in de WAO belanden zij daar gemiddeld lang in verblijven. Omdat de natuurlijke uitstroom vanwege het bereiken van de 65-jarige leeftijd en overlijden laag is, neemt het aantal WAO-ers in de sector toe.

Ondanks de kleine aantallen WAO-ers zou dit een onderwerp van aandacht in het convenant kunnen zijn. De WAO-ers zorgen immers ook voor een hogere Pembapremie in de branche.

*Percentage WAO-ers per 100 werknemers zeer laag*

Wanneer gekeken wordt naar het aantal zittende WAO-ers per 100 werknemers, springen de drie branches er gunstig uit. Het percentage ligt voor de drie branches in 2003 tussen de 2,6 en 3,1. Wanneer de afname van het aantal werknemers doorzet (die vooral duidelijk is de AGF, maar in mindere mate ook bij de Bloemen en Vis) zal dit percentage stijgen in de toekomst (als het zittend bestand niet mee gaat dalen). Voor de detailhandel als geheel ligt dit rond de 7 en voor UWV als geheel op 10 procent. Het percentage van de detailhandel is overigens stijgende sinds 2002 (waarschijnlijk wegens de afname van het totaal aantal dienstverbanden) en dat van UWV-totaal is stabiel.

## 6.4 Verzuim en reïntegratiebeleid

In de werknemersenquête zijn tien vragen gesteld rond het verzuim- en reïntegratiebeleid in de onderneming. De 88 zelfstandigen zonder personeel (bijna allemaal afkomstig uit de ambulante handel) hoefden deze vragen niet in te vullen. In tabel 6.23 staat voor elke vraag het percentage werknemers weergegeven, dat weet dat de maatregel in het bedrijf geldt<sup>46</sup>. Zo geeft rond de 50 procent van de werknemers aan dat het bedrijf is aangesloten bij een arbodienst. Dit wil echter niet zeggen dat de overige 50 procent niet aangesloten is. Veel werknemers weten gewoon niet of de onderneming een arbodienst heeft, omdat ze nog maar kort bij het bedrijf werken en/of nog nooit (langdurig) ziek zijn geweest.

**Tabel 6.23** Percentage werknemers waarvoor nagevraagde onderdelen van verzuim- en reïntegratiebeleid (voor zover men weet) gelden.

	AGF n=229	Bloemen n=375	Vis n=63	Ambulant n=127	Winkel n=553
is door werkgever mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld wat te doen bij ziekte	83	83	77	77	84
bij ziekte vindt verzuimcontrole plaats door werkgever of arbodienst ( <i>bijvoorbeeld: huisbezoek, oproep, telefonisch contact of schriftelijk contact, zoals een formulier 'eigen verklaring'</i> )	31	34	31	23	35
bij ziekmeldingen krijgt men één of meer dagen minder of geen loon uitbetaald	34	29	34	39	29
wordt bij ziekmelding gekort op vakantie- of ADV-dagen	8	13	8	9	11
wordt door uw werkgever beloond wanneer men weinig ziek is ( <i>bijvoorbeeld met extra vrije dagen, geld etc.</i> )	5	3	3	2	4
onderneming is aangesloten bij een arbodienst	47	54	53	45	53
heeft tijdens het ziek zijn regelmatig contact met werkgever	42	45	53	35	47
personeel heeft inspraak in hoe er in het bedrijf met ziekteverzuim en reïntegratie wordt omgegaan	12	13	15	14	12

<sup>46</sup> De antwoordmogelijkheden waren: ja, nee of weet niet. Bij veel vragen heeft ook een groot deel van de werknemers 'weet niet' ingevuld.

	AGF n=229	Bloemen n=375	Vis n=63	Ambulant n=127	Winkel n=553
het onderwerp ziekteverzuim en begeleiding van zieke werknemers in de afgelopen 3 jaar wel eens besproken in een werkoverleg	6	8	8	4	8
heeft van werkgever in afgelopen 3 jaar schriftelijke informatie gehad over ziekteverzuim en begeleiding van zieke werknemers? (bijvoorbeeld folder, artikel in personeelsblad)	6	5	7	6	5

Uit de tabel wordt het volgende duidelijk:

- de meeste werknemers weten wel wat ze moeten doen als ze ziek zijn;
- ongeveer eenderde weet dat er een vorm van controle bij ziekte plaatsvindt, tweederde is niet geïnformeerd over wat er gebeurt bij ziekte;
- ongeveer eenderde geeft aan dat er één of twee dagen geen loon wordt uitbetaald bij ziekte, ongeveer 10 procent geeft aan dat er dan verlofdagen worden ingehouden. Belonen van laag verzuim komt nauwelijks voor.
- ongeveer de helft van de werknemers weet dat het bedrijf is aangesloten bij een arbodienst; ongeveer 40 procent weet dat de werkgever regelmatig contact houdt bij ziekte;
- slechts een klein deel van de werknemers geeft aan dat er over verzuim en re-integratie gesproken wordt in het werkoverleg, dat ze inspraak hebben of dat ze schriftelijke informatie hebben gekregen over verzuim- en re-integratie.

#### *Conclusie*

De werknemers weten over het algemeen wel wat ze moeten doen als ze ziek zijn (de ziekmelding). Ook wordt duidelijk dat in elk van de vier branches een deel van de bedrijven wachtdagen inhoudt bij ziekte. Voor het overige zijn de werknemers zeer slecht geïnformeerd over verzuim en re-integratie, en hebben er ook geen inspraak in. De ondernemers anticiperen wel op kortdurend verzuim, maar nauwelijks op langdurig verzuim.

## 7 VERZUIM- EN REÏNTEGRATIE VOLGENS WERKGEVERS, BRANCHEKENNERS EN AANBIEDERS

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de zevende en achtste onderzoeksvraag. Deze vragen worden in onderstaand kader weergegeven.

*Stand van wetenschap verzuim- en reïntegratie*

7. Welke instrumenten, maatregelen en hulpmiddelen (waaronder ook de deskundige ondersteuning, de inzet van reïntegratiebedrijven en de communicatieactiviteiten gerekend worden) zijn binnen de branches al beschikbaar om het ziekteverzuim te beheersen en reïntegratie te bevorderen, wat zijn de kosten/baten hiervan, wat is het bereik, hoeveel ondernemers/werknemers maken er gebruik van, wat is de effectiviteit, hoe tevreden is de doelgroep erover en waaraan hebben ondernemers vooral behoefte?
8. Welke aanvullende instrumenten, maatregelen en hulpmiddelen om het ziekteverzuim te beheersen en reïntegratie te bevorderen, zijn zinvol voor de branches?

### 7.1 Verzuim en reïntegratiebeleid volgens de ondernemers

#### 7.1.1 Ambulante handel

*Huidige gang van zaken bij de geïnterviewde ondernemers*

Uit de interviews met tien ondernemers blijkt dat het gebruikelijk is, dat een zieke werknemer vóór een bepaald tijdstip persoonlijk contact opneemt met de werkgever (acht van de tien ondernemers melden dit). Eén ondernemer voegt daaraan toe dat, wanneer hijzelf niet te bereiken is, de zieke werknemer zelf naar de arbodienst moet bellen (dit staat in de arbeidscontracten). Bij (minstens) drie ondernemers wordt kortdurend verzuim nooit doorgegeven aan de arbodienst.

Twee ondernemers zeggen expliciet dat zij tijdens het telefonisch contact met de zieke werknemer informeren naar de aard van de klachten. Eén ondernemer belt altijd na twee of drie dagen zelf weer op om te vragen hoe het inmiddels gaat. Eén ondernemer maakt helemaal geen afspraak met een zieke werknemer: hij stuurt een bloemetje en daar blijft het bij.

Over het algemeen is er weinig verzuim (twee ondernemers zeggen helemaal nooit zieke werknemers te hebben). Daarvoor worden diverse redenen genoemd: bij vier ondernemers geldt er bij ziekte een wachttijd voor het ontvangen van salaris (hoewel twee ondernemers in de praktijk die wachttijd niet toepassen), de werknemers hebben een sterke band met het bedrijf en zijn dus zeer gemotiveerd en er is een drempel om zich ziek te melden omdat men in dat geval zelf vervanging moet regelen

(twee maal) of omdat men weet dat een collega dan (harder) moet werken (drie maal).

#### *Omgang met (dreigend) langdurig verzuim*

Op de vraag hoe men omgaat met (dreigend) langdurend ziekteverzuim antwoorden zes ondernemers dat zij dit nog nooit hebben meegemaakt. Eén van hen heeft wel een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten 'voor het geval dat', en een ander zegt dat hij de ziekte in zo'n geval wèl zou doorgeven aan de arbodienst.

De vier ondernemers die wel met langdurig verzuim te maken hebben gehad, hebben daar wisselende ervaringen mee (tweemaal positief, éénmaal negatief en éénmaal neutraal). Bij twee ondernemers nam de arbodienst de taak over, één ondernemer huurt in zo'n geval een particuliere casemanager in, één ondernemer deed de hele begeleiding zelf. De ondernemer die slechte ervaringen heeft met langdurige ziekte (werknemer was niet echt ziek, wilde graag de WAO in en de uitvoeringsinstelling slikte dat) is ervan overtuigd geraakt dat het idee van vervangend werk zoeken niet werkt: werknemers willen dat toch niet. De ondernemer die een casemanager had ingehuurd, heeft zijn zieke werknemer destijds geen ander werk aangeboden omdat het een tijdelijke aanstelling betrof (die persoon heeft dus te horen gekregen dat hij maar ander werk moest gaan zoeken). Bij de andere twee heeft de zieke werknemer het werk stapsgewijs hervat, in het ene geval met goede begeleiding van de arbodienst, in het andere geval onder begeleiding van de werkgever zelf.

Een ondernemer die zelf psychische klachten heeft gehad erkent dat het belangrijk is om er bij dat soort klachten snel bij te zijn, maar vraagt zich of dat zou lukken, omdat psychische klachten vaak moeilijk te herkennen zijn (ook al ken je elkaar heel goed).

#### *Verzuimbeleid op schrift*

Bij zes van de tien ondernemers zijn regels, procedures en afspraken ten aanzien van verzuim- en reïntegratiebeleid helemaal niet schriftelijk vastgelegd. Twee ondernemers hebben de voorschriften voor ziekmelding uitgereikt aan het personeel of opgenomen in het arbeidscontract. Bij de anderen staan de regels alleen in het contract dat ze met de arbodienst hebben afgesloten. Eén ondernemer zegt geen arbodienst meer te hebben, omdat hij daarover niet te spreken is (dit is degene die een particuliere case-manager inhuurt als dat nodig is).

### *Verzuim en conflicten*

Conflicten die ziekteverzuim tot gevolg hadden zijn bij geen enkele van de geïnterviewde ambulante ondernemers ooit voorgekomen. Kleine conflicten zijn bij enkele ondernemers wel eens voorgekomen, maar werden altijd vrij snel opgelost door praten en luisteren. Dit wordt gezien als een voordeel van kleine bedrijven: doordat men elkaar goed kent en elkaar makkelijk aanspreekt over iets, komt het vrijwel niet voor dat iets escaleert.

### *Behoeften aan ondersteuning vanuit de branche*

Acht ondernemers hebben geen behoefte aan meer voorlichting of hulpmiddelen vanuit de branche: er is geen noodzaak om meer te weten, men wil niet gehinderd worden door regels en voorschriften en bovendien 'regelt de accountant/boekhouder toch alles'. Twee ondernemers zijn van mening dat meer voorlichting geen kwaad kan.

## **7.1.2 AGF-detailhandel**

### *Huidige gang van zaken bij de geïnterviewde ondernemers*

Op de vraag hoe men omgaat met kortdurend verzuim kan één van de ondervraagde ondernemers geen antwoord geven: hij heeft al jarenlang met geen enkel ziekteverzuim te maken gehad. Bij de overige acht is het gebruikelijk dat de zieke werknemer de werkgever opbelt, zodat die de zieke persoonlijk spreekt. Zes van hen stellen dan de gebruikelijke vragen: 'Wat is er aan de hand?' en 'Hoe lang gaat het vermoedelijk duren?', en bij drie van hen wordt meteen afgesproken wanneer er weer contact zal zijn. De twee andere ondernemers geven aan dat ze bewust géén vragen stellen: àls een werknemer zich ziek meldt, vertrouwt men erop dat er ècht iets aan de hand is. Eén ondernemer heeft zijn personeel gevraagd liefst zo vroeg mogelijk van tevoren aan te geven wanneer men zich ziek gaat melden, zodat er voldoende tijd is om vervanging te regelen.

Drie ondernemers gaven aan dat alle ziekmeldingen worden doorgegeven aan de arbodienst.

### *Omgang met (dreigend) langdurig verzuim*

Met (dreigend) langdurig verzuim hebben vier van de negen ondervraagden nooit te maken gehad. Twee van hen zouden in zo'n geval niet weten wat te doen, de andere twee zouden de arbodienst inschakelen.

Bij de vijf ondernemers die wèl te maken hebben gehad met langdurend verzuim, werden over het algemeen de regels van de WVP netjes gevolgd. Er was meestal (twee-)wekelijks contact tussen werkgever en werknemer en de arbodienst werd ingeschakeld. In twee gevallen is duidelijk dat het werk geleidelijk aan uiteindelijk weer volledig werd hervat. Eveneens in twee gevallen bestond er bij de werkgever een



vermoeden van psychische klachten, maar beide keren is daar niets mee gedaan. Eén AGF-ondernemer gaf aan dat hij niet meer gelooft in reïntegratie: hij heeft tot drie maal toe meegewerkt aan pogingen tot werkhervatting, maar heeft geen enkele keer kunnen voorkomen dat de persoon in kwestie in de WAO terecht kwam.

#### *Verzuimbeleid op schrift*

De regels voor ziekmelding staan bij de meeste ondernemers (zeven) op papier, in het huishoudelijk – of bedrijfsreglement. Eén ondernemer heeft helemaal niets vastgelegd ('we gaan zo informeel met elkaar om, dat is niet nodig') en één ondernemer meent dat hij wel iets op papier heeft staan, maar heeft geen idee waar. Daarnaast meldt één ondernemer dat hij afspraken heeft met zijn boekhoudkantoor over het doorgeven van ziekmeldingen.

Het reïntegratiebeleid lijkt niet of nauwelijks te zijn vastgelegd ('handelen op basis van gezond verstand').

#### *Verzuim en conflicten*

Met conflicten binnen het bedrijf hebben vijf van de negen ondervraagden nog nooit te maken gehad. Twee van hen melden dat, mocht zich onverhoopt toch eens een conflict voordoen, wat hen betreft de oplossing ligt in 'praten en luisteren'.

Bij de vier ondernemers die wel eens te maken hebben gehad met een conflict, heeft een conflict nooit tot ziekteverzuim geleid. In alle gevallen werden de conflicten opgelost door het uit te praten.

#### *Checklist RI&E AGF detailhandel*

Vanuit de branche wordt op diverse manieren hulp aangeboden ten aanzien van verzuim- en reïntegratiemaatregelen.

Ten eerste is er de checklist RI&E AGF detailhandel. Zeven van de negen ondervraagde AGF-ondernemers hebben deze uitgevoerd. Zes van hen vinden het een goed instrument ('een uitkomst, want die van het HBD was veel te lang en bevatte veel irrelevante zaken'), de zevende vindt de lijst veel te lang en te uitgebreid: overdreven. Twee ondernemers hebben de RI&E niet uitgevoerd (voor het laatst 5 à 6 jaar geleden), omdat ze het eigenlijk onzin vinden. ('Bovendien kost het uitdraaien van de lijst op de site van ADN veel te veel inkt, er staan veel te veel zwarte strepen op!')

#### *Voorbeeld huishoudelijk reglement van de ADN*

Veel ondernemers (zes) hebben dit voorbeeld gebruikt als basis voor hun eigen huishoudelijk reglement ('Het is handig, omdat het is toegespitst op de branche.' 'De top 10 die erbij geleverd is hangt aan de muur.'). Drie ondernemers gebruiken dit voorbeeld niet. Twee van hen hebben het wel gezien, maar vinden dat hun eigen re-

gels voldoen. De derde had het voorbeeldreglement nog niet gezien en heeft zelf nog geen reglement. Hij gaat het voorbeeld naar aanleiding van dit onderzoek opvragen.

*Service van ADN Verzekeringsdienst (bijv. de 1-loketfunctie).*

De meeste ondernemers (zeven) maken hier gebruik van. Het beeld dat men van deze service heeft is nog niet overwegend positief: drie ondernemers zeggen dat het hen goed bevalt, maar de anderen zijn kritischer. Twee van hen vinden het niet duidelijk waarvoor ze nu precies terecht kunnen bij de verzekeringsdienst. Eén ondernemer heeft geconstateerd dat men in elk geval niet snel werkt, wat verwerken van meldingen van ziekte en nieuwe werknemers betreft. En één ondernemer zit nog in de fase van het afsluiten van het contract, en dat duurt eigenlijk ook al veel te lang. De twee ondernemers die geen gebruik maken van deze service zijn tevreden met wat ze hebben, en hebben daarom besloten om niet over te stappen. Eén van hen had als extra reden om niet over te stappen dat hij van mening is dat verzekeringszaken en personeelszaken apart moeten worden gehouden.

*Mantelcontract met de arbodienst via ADN*

Vier ondernemers hebben van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt, de andere vijf hebben dat wel gedaan. Eén van hen meldt ook hier dat het afsluiten van de contracten zeer moeizaam verloopt. Twee ondernemers hebben geen ervaring met de arbodienst, dus kunnen verder geen oordeel geven. Twee ondernemers zijn er zeer tevreden over: 'Je hoeft zelf bijna niets te doen!'.

*Behoeften aan verdere ondersteuning vanuit de branche*

De meeste ondernemers (zeven) hebben geen behoefte aan verdere ondersteuning op het gebied van verzuim- en reïntegratiebeleid. De mogelijkheden die ADN nu aanbiedt voldoen (twee maal genoemd). Een enkeling voegt daar een opmerking aan toe: 'De één-loket-gedachte is perfect, àls het werkt (dat moet nog blijken).' en 'Vanwege de economische recessie mag het niet teveel kosten.'. Eén ondernemer vindt de één-loket-functie een grote brei: het is niet duidelijk hoe het in elkaar zit. Persoonlijk zou hij dan ook meer gebaat zijn bij één persoon (in plaats van één loket) waartegen hij kan zeggen 'Zoek het maar uit!'. Eén ondernemer stelt ten slotte voor om de benchmarkgroepen van ADN (waarin wordt gesproken over bedrijfsresultaten), ook te gebruiken worden voor het bespreken van personeelsbeleid.

### 7.1.3 Bloemisten

#### *Huidige gang van zaken bij de geïnterviewde ondernemers*

De omgang met kortdurend verzuim blijkt behoorlijk vrijblijvend. Ondernemers vinden al gauw dat alles 'in goed overleg moet gaan' omdat ze in een klein team werken. Het ziekmelden gebeurt in de regel bij de ondernemer zelf. De helft van de ondernemers vraagt dan door naar oorzaak en verwachte duur. De andere ondernemers menen dat dit niet op zijn plaats is 'als ze zich ziekmelden, neem ik aan dat ze ook echt ziek zijn, dan vraag ik daar niet op door'. Zeven ondernemers zijn aangesloten bij 'loket-1'. De ziekmelding wordt niet altijd doorgegeven. Als reden hiervoor geven de ondernemers op dat dit niet de moeite waard is wanneer iemand een dagje ziek is en de verzekering toch pas na de twee weken eigen risico gaat uitbetalen. Twee ondernemers hanteren de CAO-conforme wachttag bij verzuim. In aanvulling op de ziekmelding de eerste dag, hebben twee ondernemers ook een ziekmelding op de tweede dag ingevoerd. Dit is om praktische redenen in verband met het tijdig kunnen regelen van vervanging.

#### *Omgang met (dreigend) langdurig verzuim*

Het algemeen idee dat in het MKB weinig langdurend verzuim voorkomt wordt in deze interviews bevestigd. Toch hebben veel ondernemers heeft wel een werknemer (gehad) die langdurig verzuimd(e). De zeven ondernemers die bij het Loket Sociale Zekerheid zijn aangesloten laten de begeleiding verder aan het loket over. Overigens zijn de ervaringen hiermee gemengd, niet iedere ondernemer is positief over het loket. De overige drie ondernemers laten zich ondersteunen door hun eigen arbo-dienst. Opvallend zijn de verhalen die elke ondernemer wel weet te vertellen over problemen bij langdurend verzuim. Deze problemen liggen in de achterblijvende begeleiding van de werknemer door het loket/de arbo-dienst, juridische zaken 'je komt niet meer van zo'n werknemer af' of het verhalen van de schade op een derde. Verder blijkt de oorzaak van het langdurend verzuim volgens de ondernemer vaak niet werkgerelateerd. Dat de ondernemer dan wel voor de kosten moet opdraaien wekt grote wrevel. Ook weten ondernemers zich weinig raad met psychische klachten.

#### *Verzuimbeleid op schrift*

Van de tien ondernemers hebben er vier helemaal niets op papier aan beleid vastgelegd. Vijf ondernemers hebben naar voorbeeld van het VBW een bedrijfsreglement/huishoudelijk reglement vastgesteld. De laatste ondernemer heeft alleen regels voor ziekmelden vastgelegd, maar niets over langdurig verzuim.

#### *Verzuim en conflicten*

Acht ondernemers zeggen nooit te maken te hebben met conflicten op het werk, vijf van hen zitten dusdanig dicht op de werkvloer dat zij, indien zich iets al voordoet, hier meteen op inspringen, waardoor het zich in de praktijk nooit tot een 'echt conflict' kan

ontwikkelen. Twee ondernemers hebben in het verleden wel met een conflict op het werk te maken gehad. Het ene conflict betrof reïntegratie op arbeidstherapeutische basis, dus dat verzuim telde toch wel mee. Bij de andere ondernemer verliep het van een onschuldige ziekmelding tot een groot en langdurig slepend conflict met langdurig verzuim. Dit heeft aanzienlijk op het verzuimpercentage van die periode gedrukt.

#### *Brochure personeelsmanagement in de praktijk*

Deze brochure staat bij vier van de tien ondernemers op de plank, twee hebben 'm daadwerkelijk 'gelezen' maar maken er in de praktijk geen gebruik van want 'het is zware kost'. De andere twee vinden dat het in een mooie map zit maar doen er verder ook niets mee. Van de zes ondernemers die de map niet hebben, waren vier niet op de hoogte van het bestaan hiervan, de overige twee waren hiervan wel op de hoogte omdat het in een vergadering onder de aandacht was gebracht. Zij zagen hierin echter geen aanleiding om de brochure aan te vragen.

#### *Voorbeeld reglement VBW*

Van de tien ondernemers hebben er zes het voorbeeldreglement in huis, vijf van hen hebben deze gebruikt om het eigen reglement aan te vullen/op te stellen. De zesde ondernemer ziet in het interview aanleiding 'hier nu eens werk van te gaan maken'. Van de vier ondernemers die het reglement niet in huis hebben, wisten twee niet van het bestaan af, de andere twee achtten het niet nodig om het op te vragen.

#### *VBW Verzekeringsdienst*

Op één na alle ondernemers maken gebruik van de verzekeringen die deze dienst aanbiedt (zie ook 7.3.2). Dit varieert van alleen een verzuimverzekering tot 'het hele pakket aan verzekeringen'. Eén ondernemer laat zelfs de loonadministratie door deze organisatie verrichten.

#### *Mantelcontracten met Commit/ADD Arbo*

Van de zeven ondernemers die bij het Loket Sociale Zekerheid (SVS Optimaal, zie ook paragraaf 7.3.5) zijn er zes ook bij ADD Arbo. De zevende ondernemer gaat binnenkort overstappen vanwege de onvrede over Commit. Van de overige drie ondernemers zit er eentje bij Commit, de andere twee zitten bij een andere arbodienst dan Commit of ADD.

#### *Behoeften aan ondersteuning vanuit de branche*

Op het gebied van verzuim- en reïntegratie hebben de ondernemers geen behoeften. Het loket neemt hen al veel werk uit handen. Wel willen zij dat er minder regels komen en minder overbodig papierwerk, het moet allemaal simpeler kunnen lijken hen.

#### 7.1.4 Visdetailhandel

##### *Huidige gang van zaken bij de geïnterviewde ondernemers*

In alle gevallen van (kortdurend) ziekteverzuim moet de zieke werknemer zich persoonlijk ziekmelden bij de werkgever. Deze informeert dan vrijwel altijd naar de aard van de klachten en hoe lang het vermoedelijk gaat duren. Eén ondernemer eist van zijn zieke werknemers dat ze elke dag contact opnemen om de stand van zaken door te geven.

Bij twee ondernemers geldt één wachtdag (de eerste ziektedag is dus voor eigen rekening van de zieke werknemer). Hier gaat men vrij soepel mee om: de wachtdag geldt pas bij de tweede keer ziekmelden (bij iemand die vrijwel nooit ziek is wordt dus geen wachtdag doorberekend).

Drie werkgevers melden dat kortdurend verzuim niet meteen wordt doorgegeven aan de arbodienst, maar pas na een week of twee ziekte ('eerder komt de arbodienst toch niet in actie').

Over het algemeen komt ziekmelding weinig voor: men werkt met gemotiveerde mensen, die ook weten dat zij hun collega's extra belasten door zich ziek te melden.

##### *Omgang met (dreigend) langdurig verzuim*

Vijf van de zeven ondernemers hebben geen ervaring met langdurend ziekteverzuim. Zij weten meestal wel dat er sinds de Wet Poortwachter meer van de werkgevers verwacht wordt, maar hebben zich daar niet echt in verdiept. Beide ondernemers die wél een geval van langdurige ziekte hebben meegemaakt zijn niet zo te spreken over de medewerking van de arbodienst hierbij. In het ene geval keurde de arbodienst het vervangend werk dat de ondernemer had gezocht af, waardoor de werknemer uiteindelijk in de WAO terechtkwam. In het andere geval weigerde de zieke werknemer mee te werken aan reïntegratie, maar legde de arbodienst de schuld bij de werkgever, waardoor de kosten voor de werkgever hoog op dreigden te lopen.

##### *Verzuimbeleid op schrift*

De regels omtrent ziekmelden etc. staan bij vier van de zeven ondernemers op papier, in het huishoudelijk reglement of in de arbeidscontracten. De andere drie hebben niets vastgelegd. Het verzuimbeleid wordt vaak dus nog wel op papier gezet, maar wat het reïntegratiebeleid betreft lijkt geen enkele van deze zeven ondernemers de procedure te hebben vastgelegd. Eén ondernemer meldt dat er binnen het bedrijf wel voldoende informatie aanwezig is om zich in te kunnen lezen als zich onverhoopt een geval van langdurig verzuim voordoet.

##### *Verzuim en conflicten*

Vier ondernemers hebben nooit te maken gehad met een conflict binnen hun bedrijf. Als er eens iets 'broeit', wordt dat onderling opgelost, doordat men elkaar makkelijk aanspreekt.

Bij drie ondernemers heeft dus wel eens een arbeidsconflict gespeeld, en bij twee van hen had dat ook een aandeel in het ziekteverzuim: in één geval duurde het vier maanden (toen loste het zichzelf op doordat het contract van de betreffende medewerker afliep), in het andere geval (waarbij het voor de werkgever duidelijk was dat het een arbeidsconflict was, maar de arbodienst vasthield aan lichamelijke klachten) lijkt het verzuim nog langer te duren, misschien wel richting WAO (is niet helemaal duidelijk). Bij de ondernemer waarbij de conflictsituatie zich oploste doordat het contract afliep is mediation voorgesteld, maar omdat dat voorstel twee weken voor het einde van het contract kwam, heeft de werkgever dat geweigerd.

*Benutting bestaande instrumenten: de VNV Verzekeringsdienst*

Op het gebied van verzuim en reïntegratie worden vanuit de branche de service van de VNV Verzekeringsdienst (één-loket-functie) (zie ook 7.3.2). Vijf vis-ondernemers hebben gehoord van de service die de VNV Verzekeringsdienst aanbiedt. Drie van hen maken daar ook daadwerkelijk gebruik van, en zijn daar tot op heden tevreden over: zij vinden het een groot gemak om één aanspreekpunt te hebben voor alles aangaande arbo, cao, verzekeringen, werknemersbeleid, etc. en denken dat dit ook goedkoper is dan alles afzonderlijk regelen. De twee ondernemers die toch niet gekozen hebben voor de één-loket-functie die de VNV aanbiedt, zijn dermate tevreden over de manier waarop zij de zaken zelf geregeld hebben, dat zij de noodzaak van overstappen niet inzagen ('De service van VNV is misschien wel goedkoper, maar zou het ook het beste zijn? Mijn verzekeringsagent heeft nu toch alles afgestemd op mijn eigen specifieke viswinkel.').

*Behoeften aan ondersteuning vanuit de branche*

Drie ondernemers hebben geen behoefte aan verdere informatie over of ondersteuning ten aanzien van het verzuim- en reïntegratiebeleid ('Zolang het goed loopt is de noodzaak voor verdieping in de regelgeving niet urgent.'). Van de overige vier hebben er drie behoefte aan informatie over arbo-zaken en de verplichtingen die aan de WVP gekoppeld zijn (hoe omgaan met langdurig verzuim en reïntegratie). Eén ondernemer heeft niet zozeer behoefte aan informatie, maar aan een arbodienst (binnen de service van de VNV Verzekeringsdienst) die hij kan aanspreken op kwaliteit en snelheid, want wat hem betreft schort het daar nu nog aan.

De manier waarop men informatie het liefst ontvangt is wisselend: de één heeft een duidelijke voorkeur voor informatie op papier, terwijl een ander meer ziet in het organiseren van een middag waarop ervaringsdeskundigen uitleggen hoe je met bepaalde zaken het beste kunt omgaan.

Eén ondernemer oppert dat het Productschap Vis er misschien voor zou kunnen zorgen dat formulieren, voorbeeldcontracten, zaken rond ziekmelding en langdurig ver-

zuim, enzovoorts kunnen worden gedownload vanaf de website<sup>47</sup>.

Een ander suggereert dat er wettelijk iets geregeld kan worden voor kleine bedrijven: versoepeling en versimpeling van bepaalde regels en verplichtingen (bijvoorbeeld RI&E), want het kost kleine bedrijven in verhouding veel tijd en geld en niet alles is van toepassing.

Ten slotte is één ondernemer van mening dat er samenwerking gezocht moet worden met MKB Nederland: die hebben overal adviseurs voor. Men zou meer naar elkaar moeten luisteren en van elkaar kunnen leren.

## **7.2 Verzuim- en reïntegratiebeleid volgens de branchekeners**

### **7.2.1 Ambulante handel**

#### *Omvang van het ziekteverzuim*

De geïnterviewde branchekenner vindt het moeilijk een schatting te maken van de omvang van het ziekteverzuim in de branche, maar hij denkt dat het zo rond de 3 procent is. De verplichte 20 procent verzuimreductie is volgens hem ambitieus maar wel haalbaar. De CVAH heeft geen verzuimcijfers beschikbaar, er is hierover ook niets bekend.

#### *Verzuimbeleid*

Werkgevers hebben hierover weinig ontwikkeld, ook de CVAH heeft hierin nog niets gedaan, het convenant wordt dan ook hiervoor aangegrepen.

#### *Arbeidsongeschiktheid en reïntegratie*

Het is moeilijk vat te krijgen op de belangrijkste redenen voor WAO-instroom in de branche. Geïnterviewde denkt dat die instroom laag is, met voornamelijk klachten aan het bewegingsapparaat. De reïntegratiemogelijkheden schat geïnterviewde laag in: het is nu eenmaal fysiek zwaar je bent ziek of je bent niet ziek en kan geen half werk worden geleverd. In de branche wordt er tot nog toe nog te weinig gedaan aan reïntegratie.

### **7.2.2 AGF-detailhandel**

#### *Omvang van ziekteverzuim en WAO*

ADN ontvangt brancherapportages van het ziekteverzuim van Commit. Deze bevatten echter geen verzuimpercentage en geven ook geen duidelijk zicht in de oorzaken van de WAO-instroom.

#### *Rol van verstoorde arbeidsverhoudingen in verzuim*

---

<sup>47</sup> Dhr. Luns van de VNV geeft aan dit al gebeurt.

De indruk bestaat dat verzuim ten gevolge van verstoorde arbeidsrelaties een belangrijke rol speelt omdat dat vaak tot langdurig verzuim leidt. Vroegtijdige signalering en snelle aanpak is daarom van belang. Daarnaast is preventie belangrijk. Dit wil men vormgeven via personeelsbeleid en tevoren opgestelde afspraken. Wat personeelsbeleid betreft wordt aan functioneringsgesprekken gedacht. In de CAO zijn al afspraken gemaakt over functioneringsgesprekken en is ook een handleiding opgenomen. Bij 'tevoren opgestelde afspraken' wordt gedacht aan een goede arbeids-overeenkomst of een huishoudelijk reglement (hiervoor heeft de ADN al een standaardreglement).

#### *Reïntegratiemogelijkheden*

Wegens de geringe functiedifferentiatie zijn de reïntegratiemogelijkheden gering: het werk is en blijft fysiek zwaar.

#### *Ondersteuning bij verzuimbeleid*

De brancheorganisatie heeft een huishoudelijk reglement opgesteld voor ondernemers. Daarnaast is er veel voorlichting geweest in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter. Verder heeft de branche een mantelcontract gesloten met de arbodienst Commit.

Bij de ADN bestaat het beeld dat de ondernemers veel aan de arbodienst Commit overlaten, maar deze niet voldoet aan de verwachtingen die gecreëerd zijn. Van actieve begeleiding is geen sprake, het blijft bij het 'af en toe opsturen van formulieren'. De branche streeft er momenteel na om de arbodienst (Commit) aan te sturen via een combinatiepakket met een verzekeraar (Interpolis).

### **7.2.3 Bloemisten**

#### *Ondersteuning ondernemers bij verzuimbeleid*

De VBW heeft een voorbeeld bedrijfsreglement beschikbaar. Er is een landelijke uitlegronde over de Wet Verbetering Poortwachter geweest. Het belangrijkste branche-initiatief op dit punt is het loket Sociale Zekerheid, zoals uitgevoerd door SVS-Optimaal (het Bloemistenloket, zie ook 7.3.5). De ondernemer geeft de ziekmeldingen aan dit loket door. Het loket voert de regie rond de zieke werknemer. Zij houdt de procedures rond de Wet Verbetering Poortwachter in de gaten en seint de ondernemer op tijd in. Voor de wettelijk verplichte deskundige ondersteuning bij de verzuimbegeleiding wordt de arbodienst ADD Arbo ingeschakeld door SVS-Optimaal.

#### *Arbodienst en verzekering*

Over Commit Arbo is grote onvrede. Men is inmiddels overgestapt naar ADD Arbo. Het loket sociale zekerheid sluit het contract af met de arbodienst. De communicatie tussen werkgever en arbodienst en tussen het loket en de arbodienst lieten zeer te wensen over. Het loket sociale zekerheid is nu de regievoerder, de aangesloten on-



dernemer doen hier de ziekmelding. Het loket houdt de procedures rond Wet Verbetere Poortwachter in de gaten voor de ondernemer en seint hem op tijd in als hij iets moet doen.

Het loket sociale zekerheid is opgezet onder toezicht van Van Spaendonck, deze valt onder Interpolis. Over Interpolis is de branche ontevreden: een slechte service en achterstanden in de administratie. Ook de verplichte aansluiting bij Commit steekt, omdat de dienstverlening van Commit achterblijft bij de verwachting. Daarom heeft men ook Avero in de arm genomen om meer concurrentie te hebben.

#### *Verzuimbeleid*

De indruk bestaat dat dit niet echt op poten is gezet in de bedrijven zelf. Het VBW heeft wel een huishoudelijk reglement opgesteld. Veel wordt door de werkgevers aan de arbodiensten overgelaten. Verder wordt er niet echt aandacht aan besteed het niet acuut nodig is. De praktijk is dat er weinig wordt vastgelegd. Je hebt nu eenmaal met het MKB te maken: weinig werknemers. Het uitwerken van voorbeeldprotocollen zou een maatregel kunnen zijn voor het convenant.

De ondernemer zit niet echt op een convenant te wachten. Wel zien zij in de praktijk het probleem met ziekteverzuim, als daarvoor iets geregeld kan worden op een goede manier, zou dat fijn zijn. Maar dan moeten ze er wel het belang van inzien. En met name het financiële aspect van het verhaal kan hen hiervoor motiveren.

### **7.2.4 Visdetailhandel**

#### *Verzuim in het algemeen*

De vertegenwoordiger van de VNV meent dat het meeste is afgedekt, in de branche spelen geen grote problemen. Het verzuim is niet zo heel hoog bij de vaste werknemers. Toch blijft het verzuim een punt van aandacht: met name het verzuim van de oproepkrachten, parttimers en scholieren met een bijbaantje. De ondernemer zit dan direct met een probleem, het werk moet immers wel gebeuren. De kleine ondernemer heeft vaak al veel geïnvesteerd in arbomaatregelen, dit heeft wel degelijk effect op de arbeidsomstandigheden en daarmee op het verzuim.

#### *Verzuim- en reïntegratiebeleid*

De vertegenwoordiger van het Visgilde stelt dat ondernemers doorgaans niets hebben vastgelegd op papier, dat gebeurt mondeling wel. Afhankelijk van het contract met de arbodienst wordt er gecontroleerd bij een ziekmelding, ook afhankelijk van of de werkgever de boel wel vertrouwt. Bij twijfel is er natuurlijk eerder een controle. Omdat 'men wel zo'n beetje weet wat 'Poortwachter' is' doet men datgene wat verwacht wordt, veel wordt ook aan de arbodienst overgelaten. Met bonussen voor laag verzuim wordt volgens hem niet gewerkt.

De vertegenwoordiger van VNV sluit hierbij aan met de mening dat ondernemers vaak totaal geen verzuim- en reïntegratiebeleid hebben, dat laten zij over aan de ar-

bodienst. VNV heeft hiervoor ook geen protocollen ontwikkeld om de ondernemers hierbij te ondersteunen.

*Behoeftte in de branche en communicatie*

De vertegenwoordiger van het Visgilde heeft geen duidelijk idee waar men in de branche behoefte aan zou hebben. Hij heeft de indruk dat men liever niets wil, want dat levert alleen nog meer verplichtingen en regels op en daar heeft men schoon genoeg van. Men vreest lastenverzwaring en extra kosten, maar men wil minder regels en lastenverlichting. Dus een loket waarbij men voor alles terecht kan zou fantastisch zijn, zolang het maar niet teveel kost.

Bij een benadering van ondernemers is het zaak het eenvoudig te houden. Simpel taalgebruik en kort. Hooguit twee A4tjes. Het internetgebruik is erg laag, daar heeft men geen tijd voor. In de communicatie is het zaak de financiële kant te benadrukken, wat het oplevert is de enige manier om de aandacht te trekken.

## 7.2.5 **Brancheoverstijgend: TFC Services**

TFC Services is een adviesbureau, dat met name actief is in de AGF sector (en de slagerij- en horecasector), maar deels ook in de Bloemenbranche. In de AGF is met name ervaring opgedaan door het uitvoeren van bedrijfseconomische benchmarking. Hierin worden kosten en baten in de bedrijfsvoering met elkaar vergeleken. Hiervoor is ook een 150-tal bedrijfsscans uitgevoerd, op een groot aantal punten is bekeken hoe het de bedrijven vergaat. Daarbij gaat het om productieniveau, presentatie in de winkel, winkeltechnische inrichting, personeelsbezetting, personeelskosten en de mogelijkheden en faciliteiten bij de eigen productie. Tevens is er voor het HBD een bedrijfsscan ontwikkeld over de vraag of het bedrijfstechnisch wel verantwoord is om eigen productie te draaien in de zaak, niet alleen qua kosten, maar ook of de werkplek daarvoor wel geschikt is.

Door de aard van het werk stuit men ook op zaken die voor het convenant relevant zijn.

### *Algemene visie op de branche*

Het totaalbeeld over de AGF is niet rooskleurig. In vergelijking met de slagerijbranche, waarin TFC ook actief is, blijft de branche op veel punten sterk achter: in de slagerij zijn er betere ruimtes, vaker en strakkere controles van de producten, beter geschoold personeel, bedrijfsprocessen zijn strakker geregeld en er is meer aandacht een goede inrichting van de ruimte en de bijbehorende activiteiten (bijvoorbeeld gescheiden warm/koud keukens). In de AGF is een te lage vakkennis, deze blijft achter in ontwikkeling. Er is bijvoorbeeld weinig kennis over de microbiologie van producten, maar ook over technische ontwikkelingen. Te veel gebeurt nog op een feitelijk amateuristische basis. Er moet veel verbeterd worden. Met name de kleine ambachtelijke bedrijfjes blijven ver achter: er is veel onkunde en onwetendheid, over bedrijfseconomische zaken maar ook over arbo- en verzuimbeleid.

De branche maakt te weinig gebruik van de diensten van de ADN (getuige ook het aantal leden op de totale branche): Het probleem is dat er wel veel aangeboden wordt aan de sector, zowel door ADN als het CKO, maar dat men dit niet oppakt, de MKB-er laat het gewoon liggen, zelfs al zou het gratis zijn. Er is dus te veel onkunde in de branche en geen kapitaal voor de nodige investeringen. Dit blijft een groot probleem. 'In schriftelijke en telefonische onderzoeken is een mooi beeld te schetsen, maar bij daadwerkelijke controles blijkt daar weinig van over te blijven en valt men door de mand.'

### *Knelpunten in de branche*

De hele AGF sector verkleint, er zijn veel verouderde zaken. Een grote groep ondernemers doen te weinig nieuwe investeringen waardoor zij niet meer kunnen voldoen aan de huidige wensen van de moderne consument. Zij voeren nauwelijks zaken als arbochecks uit, die toch voor de branche zijn ontwikkeld (hooguit 10 procent doet dit wel), Men voldoet veelal niet aan de arbowetgeving, of men weet niet of ze er aan voldoen. De ondernemer heeft er geen geld voor over en ziet arbo echt meer als een last, dan als iets nuttigs en is er onvoldoende serieus mee bezig.. Ook het invullen van het HACCP-boek doet men niet, niet goed of niet consequent. Binnen de branche zijn er op arbogebied trouwens grote verschillen in, er zijn ook zeer goede bedrijfsvoorbeelden van hoe het wel kan.

TFC heeft geen specifiek onderzoek naar verzuim- en reïntegratie gedaan, maar vermoed eveneens een niet zo rooskleurig beeld op dit gebied. Het werk in de sector is redelijk belastend, maar ondernemers gaan hier te lichtvoetig mee om. Je mag dan problemen verwachten. Arbo staat zoals vermeld op een laag pitje en heeft geen prioriteit.

Eigen productie rendeert vaak onvoldoende, is te duur en arbeidsintensief, kant en klaar inkopen is kwalitatief van minstens zo goed niveau en het scheelt tevens in de

fysieke belasting van het personeel. Dit is er moeilijk in te krijgen bij de ambachtelijk ingestelde branche, terwijl er echt te veel niet-productieve uren worden gedraaid. Ook de inrichting van de bedrijven voldoet lang niet altijd aan de wettelijke eisen. Aanpassen van de bedrijfsinrichting blijkt vaak veel te duur en dus niet haalbaar voor veel ondernemer. TFC heeft niet het idee dat er een beleid is op het gebied van verzuim- en reïntegratie, dat heeft nu geen prioriteit bij de ondernemers.

*Toekomstvisie noodzakelijk, ook voor het convenant*

De branches zullen gezamenlijk op moeten trekken en landelijk een actieplan moeten ontwikkelen. Initiatieven moeten afgestemd en centraal gecoördineerd worden. Nu gaat er te veel tijd en geld verloren aan dubbele initiatieven, die alleen regionaal worden uitgevoerd, waarbij men de financiële middelen ontbeert en zelf het wiel wil uitvinden. Het zou echt beter moeten worden geregeld en dat is alleen mogelijk als iedereen het belang ervan op de langere termijn wil inzien. Dit beeld draagt een risico met zich mee voor het arboconvenant.

TFC is niet optimistisch over het bedrijfseconomische overleven van een deel van de branche. Het gevaar bestaat dat het convenant een doekje voor het bloeden wordt, dat het zo een 'trekken aan een dood of stervend paard' wordt. Het advies is daarom: richt de activiteiten op een kerngroep met actieve ondernemers die zich richten op de toekomst en laat de 'sterfhuisconstructies' met rust en val ze niet lastig met allemaal nieuwe regels en verplichtingen en diensten. Daar is geen behoefte aan, het ligt immers niet in lijn met de toekomstvisie van deze ondernemers. Daar waar slechts overleven het motto is, zal men niet mee kunnen komen met een convenant waarin arbo, verzuim en reïntegratie wordt geregeld.

## 7.2.6 **Brancheoverstijgend: Verzekeringsdienst**

Verderop in dit hoofdstuk n de volgende paragraaf wordt aandacht besteed aan de verzekeringsdienst. Omdat de vertegenwoordiger hiervan (Van Spaendonck) geregeld bij de ondernemers over de vloer komt willen wij hier ook zijn visie op verzuim en reïntegratie weergeven.

*Conflicten worden onderschat*

Volgens de verzekeringsdienst ontstaan problemen met verzuim nu vaak bij conflicten. Dan roept de ondernemer te laat hulp in. Hij signaleert het te laat en weet niet hoe te handelen. Hij is druk met de zaak bezig en wil het niet zien. En is te goed van vertrouwen en denkt 'dat gebeurt toch niet bij mij', een beetje met het hoofd in het zand.

*Branches verschillen*

De arboproblemen per branche zijn niet altijd met elkaar vergelijkbaar. Bij de Bloemendetailhandel zijn er de minste problemen. De werknemers zijn over het algemeen

wat ouder en melden zich het minst vaak ziek. Dit heeft te maken met het creatieve werk dat ze doen.

Bij de AGF en de Vis is naast de winkel over het algemeen een snijkeuken aanwezig en dat werk is veel zwaarder en kouder. Er zijn vaak tegenstrijdige regels in verband met de hygiëne code.

Bij de Vis zijn er ook nog veel ambulante handelaren waardoor er weer andere risico's om de hoek komen kijken.

#### *RI&E slecht ingevuld*

Bij bezoeken aan ondernemers wordt Van Spaendonck duidelijk dat de RI&E discipline laag is, weinigen hebben het werkelijk ingevuld als je er ter plekke om vraagt. De ondernemer moet echt aan de hand worden genomen met dit soort zaken, want uit eigen beweging komt er niets van. Het is geen onwil, maar onkunde gecombineerd met tijdgebrek.

#### *Reïntegratie in eigen bedrijf vaak lastig*

Reïntegratie is meestal moeilijk binnen het bedrijf. Het gaat om fysiek zwaar werk, en lang staan. Iemand met een dienstverband van 40 uur en een hernia reïntegreer je dan niet makkelijk, er zijn voor die uren ook niet voldoende vervangende werkzaamheden. Het is dan aan de arbodienst te constateren dat reïntegratie tweede spoor nodig is, maar dat komt vaak te laat en met veel onduidelijkheden. De arbodienst komt ook meestal pas later in actie, want ze wachten eerst de eigen risico periode van de ondernemer af.

#### *Sociale veiligheid geen hoofdonderwerp*

Veiligheid is in deze branches geen issue. Soms heeft een werkgever de werknemers geïnstrueerd 'doe niet stoer' of 'geef de kas af'. Het zou geen kwaad kunnen hier aandacht aan te besteden in het convenant, maar een echte noodzaak is er niet.

### 7.3 Bestaand aanbod rond verzuim- en reïntegratie binnen de branches

#### 7.3.1 Centrum voor Kennis en Ontwikkeling (CKO)

*Omschrijving van het product rond arbo, verzuim en/of reïntegratie*

Het CKO (Centrum voor Kennis en Ontwikkeling) is een projectbureau waar verschillende activiteiten zijn ondergebracht. Er worden veel activiteiten voor de AGF-detailhandel verricht, maar daarnaast ook voor andere branches. Zo is bijvoorbeeld het Branche Bureau Bloemendetailhandel bij CKO ondergebracht. Het CKO verzorgt diverse branchespecifieke opleidingen voor onder andere de AGF sector. Relevante opleidingen in het kader van het arboconvenant zijn: de tilcursus BackPerfect en (herhaling) bedrijfshulpverlening (BHV). De tilcursus wordt met name door de groot-handel gebruikt, de detailhandel heeft hier nog te weinig belangstelling voor. Activiteiten die het CKO in het kader van het convenant zou kunnen uitvoeren zijn bijvoorbeeld de coördinatie en organisatie van reïntegratietrajecten (scholing, training en kennistransfer).

Het CKO is een paritaire organisatie: in het bestuur zitten zowel werkgevers als werknemers. Het CKO wordt gefinancierd vanuit het Sociaal Fonds AGF (B fonds). De premie bedraagt 0,7 procent per jaar.

*(Mogelijke) bijdrage aan daling verzuim en WAO*

De geïnterviewde van het CKO constateert dat de administratieve lasten van de RI&E erg hoog zijn, ook omdat de uitvoering van de Arbowet al de nodige kosten met zich meebrengt. De kleine ondernemer wil graag advies over investeringen en begeleiding van zieke werknemers. Een ondernemer werkt veel uren per week en heeft daarnaast weinig tijd om te zoeken naar de informatie. Toch is er een grote behoefte aan advies en begeleiding op dit gebied. Het CKO heeft al een scholingsmanager die bij de ondernemers over de vloer komt, dit takenpakket zou kunnen worden uitgebreid met advies over arbozaken.

Daarnaast kan de eerder genoemde tilcursus een bijdrage leveren aan de preventie van verzuim.

*Geschiktheid voor verbreding naar andere branches*

Het CKO heeft goede contacten met de andere branches in het convenant, en zou de activiteiten kunnen bundelen. De geldstromen vanuit de verschillende fondsen moeten daarbij wel onafscheidelijk blijven.

*Knelpunten en verbetermogelijkheden*

CKO stelt in verband met de geringe belangstelling voor cursussen: de kleine ondernemer is wel te benaderen, maar je moet over de drempel, je moet ze spreken en geen bladen of folders de wereld insturen. Weinig ondernemers komen op de regio-bijeenkomsten van de ADN, men heeft of maakt er geen tijd voor. Toch snakken de

kleine ondernemers naar hulp. Men is zich welbewust van het belang van arbo, maar de praktijk van de dag neemt tijd in beslag. Men maakt wel steeds meer gebruik van internet, waar op een snelle manier informatie kan worden vergaard.

### 7.3.2 Verzekeringsdienst

*Omschrijving van het product rond arbo, verzuim en/of reïntegratie*

Hiervoor is gesproken met een vertegenwoordiger van Van Spaendonck, dat betrokken is bij de VNV Verzekeringsdienst, de ADN Verzekeringsdienst en de VBW Verzekeringsdienst. Van Spaendonck is een tussenpersoon, met name gericht op brancheorganisaties. Er zitten 6 adviseurs over 5 regio's verdeeld in heel Nederland. De adviseurs komen bij de ondernemers over de vloer om te adviseren over verzekeringen, variërend van autoverzekeringen tot arbodienstverlening en verzuim.

*(Mogelijke) bijdrage aan daling verzuim en WAO*

Op de korte termijn zal de wettelijke verplichting tot aansluiting bij een arbodienst komen te vervallen, als daar binnen de branches overeenstemming over wordt bereikt. Dit betekent echter niet dat de diensten die van arbodiensten worden afgenomen niet meer nodig zijn. Werkgevers zullen zich op een of andere manier van deze diensten dienen te voorzien. Daarbij zal de verzekeringsdienst een rol (kunnen) spelen.

Arbodiensten schijnen volgens Van Spaendonck erg positief te zijn over de aanstaande wetwijzigingen. Van Spaendonck beziet het liever vaktechnisch. Een werknemer is in loondienst, een werkgever heeft een verplichting tot ziekmelding, nu betaalt de werkgever nog evenveel per werknemer voor de arbodienstverlening, ook al is het verzuim laag. In de nabije toekomst komt de arbodienstverlening in de verzekeringspolis. Het blijft een commercieel verhaal, maar de voordelen zijn duidelijk. Interpolis komt met een één-loket voor werkgevers en heeft dan alles in één hand. Het financiële belang van de verzekeraar is groot in verband met schadelastbeperking, door kortere lijnen en meer voorzieningen zal er eerder ingegrepen worden en valt een zieke werknemer niet in een gat. Zo kan de verzekeraar ook controle houden op de arbodienst. Door de nauwe samenwerking is snellere actie beter mogelijk, bijvoorbeeld bij signaleren en handelen bij een arbeidsconflict. Voordeel van het nieuwe systeem is dat een werkgever die z'n zaakjes voor elkaar heeft ook een laag verzuim heeft en dus een lage premie en minder lasten. Het gaat dus goedkoper worden voor werkgevers met een laag verzuim, want er is geen verplichte afname, alleen dat wat nodig is, en daar wordt voor betaald. De werkgevers met een hoog verzuim gaan daar komende jaren veel meer voor betalen.

Gezien de huidige ontwikkelingen zal het de ondernemer op de convenantonderwerpen beter vergaan, met name door wijzigingen in wetgeving en hoe verzekeraars daar op inspringen. Van Spaendonck zal hier in de toekomst in de begeleiding bij de

branches ook aandacht aan besteden. Het gaat nu duidelijker afhankelijk worden van de inspanningen van de ondernemer zelf, hij zal er harder op aangepakt worden. Het nieuwe systeem is volgens Van Spaendonck krachtiger omdat zorg, arbo en verzuim allemaal in een hand (kunnen) zitten.

*Geschiktheid voor verbreding naar andere branches*

Van Spaendonck is reeds actief binnen VNV, ADN en VBW.

### 7.3.3 Interpolis

*Omschrijving van het product rond arbo, verzuim en/of reïntegratie*

Verzekeringsmaatschappij Interpolis is van plan een verzuimloket op te richten, naar verwachting medio 2005. Dit heeft onder andere te maken met de aanstaande wijziging in de verplichte aansluiting bij een arbodienst. Werkgevers zijn dan nog wel verplicht soortgelijke diensten 'ergens' af te nemen, maar niet meer persé bij de arbodienst. Interpolis wil hier op inspringen met het verzuimloket.

Interpolis werkt (evenals andere verzekeraars) aan de ontwikkeling van een integraal product, waarin verzekering, verzuim en arbo integraal zijn opgenomen (inclusief reïntegratie en preventie).

*(Mogelijke) bijdrage aan daling verzuim en WAO*

Het doel van het één-loket-systeem is uiteindelijk alles in één hand te hebben, alles dient voor de werkgever één telefoontje bereikbaar en te regelen te zijn. Ziekmeldingen worden dus direct bij Interpolis gedaan dat van daaruit het hele traject aanstuurt en monitort. De visie is dan meer gericht op schadelastbeperking en directe en korte lijnen en snellere inzet van activiteiten gericht op herstel en reïntegratie. Door het samenvoegen van diensten (en dus betere samenwerking en afstemming) is er volgens Interpolis ook een premieverlaging mogelijk.

Een reden waarom verzekeraars dergelijke activiteiten starten is dat zij in feite alle dienstverleners rondom arbo, verzuim en reïntegratie reeds onder één paraplu hebben, door diverse overnames van de afgelopen jaren. Nu hebben ondernemers contact met verschillende bedrijfsonderdelen die ook een zekere mate van onafhankelijkheid hebben (en in het verleden ook vaak zelfstandig waren). Commit (een fusie van Relan en Commit Arbo) valt onder Interpolis. Commit is preferente aanbieder, maar Interpolis heeft ook contacten met andere arbodiensten. Verder vallen de reïntegratiebedrijven Salto reïntegratie en Prevend onder Interpolis.

*Geschiktheid voor verbreding naar andere branches*

Huidige contacten van de branches met Interpolis:

- Geen contract met CVAH, ondernemers gebruiken de regeling die andere brancheorganisaties hebben afgesproken.



- ADN: regelen vrij veel via Interpolis en heeft ook een contract met Commit. Onderzoekt de mogelijkheden van een brancheloket al actief, dit zou dan via Commit verlopen.
- VBW: Contract over verzuimverzekering en een eigen risicoverzekering. Er zitten nog wel zo'n 250 VBW-ers bij Commit, men blijkt niet over te stappen sinds de breuk met VBW. Het 'bloemenloket' werkte eerst met Commit, maar werkt nu met ADD Arbo.
- VNV: heeft ook een verzuimcontract met Interpolis en werkt dus ook met Commit.

#### *Knelpunten en verbetermogelijkheden*

Interpolis waarschuwt de branche niet zelf met een loket te gaan experimenteren, daarvoor is alles te kleinschalig. Iets zelf opzetten zou daardoor veel te kostbaar zijn. En een mislukking kan een slechte uitstraling voor de brancheorganisatie hebben. Interpolis en Rabobank hebben onder andere Assuron overgenomen. Dit was door diverse brancheorganisaties zelf in het leven geroepen, met de uitvoering door Relan in Zoetermeer. Onder andere de kappers (ANKO) deden hieraan mee. Het werkte niet omdat men een te lage deelnamegraad had. Aangeraden wordt gezamenlijk te 'shoppen' om een goede aanbieder te vinden die een verzuimloket kan uitvoeren.

Een punt van kritiek van Interpolis: verzekeraars (en ook andere aanbieders) worden tot nog toe buiten de bespreking voor het convenant gehouden, dat is een slechte zaak want zij zijn vaak toch kundiger op dit gebied dan leden van brancheorganisaties die op onvolledige informatie grote beslissingen moeten nemen.

### **7.3.4 Arbodienst Commit**

#### *Omschrijving van het product rond arbo, verzuim en/of reïntegratie*

Arbodienst Commit is voortgekomen uit een fusie tussen Relan Arbo en Commit Arbo. Commit is een dochteronderneming van Interpolis. Dit heeft ook zijn gevolg voor de aangeboden reïntegratiediensten: hiervoor heeft Interpolis de beschikking over Salto. Bij Commit aangesloten werkgevers zijn niet expliciet verplicht deze diensten af te nemen, maar de prijsvoordelen zijn dusdanig dat men doorgaans het hele pakket afneemt.

*(Mogelijke) bijdrage aan daling verzuim en WAO*

Commit heeft met ongeveer 70 brancheorganisaties een raamovereenkomst, waaronder ADN, VNV en VBW, (en dus niet met CVAH). Commit biedt aan alle drie de branches een full-service pakket aan, ook wel een werkhervattingpakket genoemd. Hier zitten alle Wet Verbetering Poortwachter verplichtingen in, dus ook het casemanagement en alle bijbehorende administratieve handelingen. Commit heeft ook een branchespecifieke RI&E voor VNV en ADN mede ontwikkeld met HBD.

Commit biedt veel training en opleiding aan. Relevant zijn trainingen over; RSI, fysieke belasting, arbocoördinator, omgaan met agressie en geweld, bedrijfshulpverlening, verzuimgesprekken. Deze worden door het MKB in het algemeen allemaal weinig afgenomen, "want tijd is geld en geld is er niet" aldus Commit. Het kost moeite de werkgever te bereiken, een belangrijke vraag voor het convenant zou dan ook moeten zijn hoe dit aan te pakken.

Vanaf 1 juli komt Interpolis met een product waarin naast verzekeringen ook arbo-dienstverlening een integraal onderdeel is. De werkgever heeft dan in principe alleen nog maar met de verzekeraar te maken (omdat er geen verplichte aansluiting is bij een arbodienst). Omdat er wel verplicht ondersteuning nodig is, heeft Interpolis daarvoor 'Werk Attent' ontwikkeld, waarbij ook een brancheloket aanwezig kan zijn. Hieraan kan, naast andere arbodiensten, ook Commit worden gekoppeld, zodat de werkgever indirect bij Commit blijft aangesloten. Met Interpolis kan overlegd worden hoe deze dienstverlening in elkaar komt te zitten

*Geschiktheid voor verbreding naar andere branches*

Als algemene arbodienst kan Commit voor alle branches werkzaam zijn.

Bij VBW loopt hier tussendoor dat deze een overeenkomst heeft met het verzuimloket SVS Optimaal (zie hieronder), waarbij werkgevers die daaraan deelnemen doorgaans overstappen op de arbodienst ADD Arbo. Een deel van de werkgevers zit echter nog bij Commit. Bi

Bij VBW heeft Commit nu 278 werkgevers met 1242 werknemers. Bij VNV gaat het om 110 werkgevers met 613 werknemers, bij AGF om 300 werkgevers met 1596 werknemers. (In totaal heeft Commit overigens als klanten ongeveer 80.000 werkgevers met circa 1 miljoen werknemers.)

*Knelpunten en verbetermogelijkheden*

De verwachtingen van werkgevers ten aanzien van de arbodienst zijn volgens Commit te hoog, Vooral bij (dreigend) langdurend verzuim ligt er een taak van de arbodienst. Het kortdurend verzuim is veel meer het terrein van de werkgever zelf waarbij deze wel advies van de arbodienst kan vragen bij frequent kort verzuim. De werkgever moet dit echter zelf aanpakken. Dus: "werkgever ga met je werknemer in ge-

sprek, stel een heldere procedure op, stel kritische vragen, communiceer vooraf goed welke vragen je dus zal gaan stellen en regel het vervolgcontact". Commit verzorgt ook cursussen op het terrein van verzuimbegeleiding en dit zijn punten waar daarbij de nadruk op wordt gelegd.

Volgens Commit is er bij de reïntegratie nog te weinig aandacht voor aangepast werk, zowel werkgever als de arbodiensten moeten hieraan werken. Een probleem is hierbij de lage functiedifferentiatie, maar er is meer mogelijk dan de huidige opvatting in het MKB. Wanneer de werkgever niet zoekt naar aangepast werk betekent dat impliciet dat hij dus het verzuim accepteert.

Het is belangrijk dat er duidelijkheid is omtrent het wel of niet arbeidsongeschikt zijn. Dat verhoogt de acceptatie bij de werkgever en de bereidheid om maatregelen te nemen en interventies in te zetten.

De afstemming van de verwachtingen van de werkgever en de arbodienst is essentieel. Commit doet daar nu al wat aan: klanttevredenheidonderzoek, minder standaardteksten van bedrijfsartsen (dus meer vrije teksten), pilots over hoe de intake verloopt na een verzuimmelding (bijvoorbeeld eerst contact met de werkgever in plaats van de werknemer), maar ook een pilot met een brancheloket 'werkhervattingsdesk' zoals nu in de Mitex loopt.

Als tips voor het convenant geeft Commit mee:

- Maak de rol van de werkgever en de rol van de arbodienst duidelijk. Het is goed om duidelijk te maken dat de werkgever in eerste instantie verantwoordelijk is voor het kort verzuim (en dus niet de arbodienst).
- Een verzuimreglement is in de praktijk doorgaans niet aanwezig, stel een voorbeeld protocol op en verspreid dat. Maak duidelijk dat het niet melden van kort verzuim problemen met zich meebrengt: wettelijk moet je verzuimgevallen binnen een maand namelijk samentellen voor het bepalen van het einde van de wachttijd voor de WAO, het verzuimpercentage wordt op basis van de gehele branche gerekend. Registratie is nodig want benchmarking is belangrijk.
- Als een werkgever kort verzuim niet wil melden, omdat hij de situatie goed kent en weet dat het maar voor een paar dagen is zou een oplossing kunnen zijn om het verzuim te melden op het moment dat de werknemer het werk heeft hervat. Dan kan de ziek- en herstelmelding na afloop van de ziekte tegelijkertijd worden gedaan en vindt er in elk geval een juiste registratie plaats.
- Er gaat ook een verzuimregistratie-applicatie van Commit komen, via internet, dus dat hoeft het convenant niet te regelen.
- Ten slotte: wacht nog even met de plannen, werk samen met meerdere branches en sluit de verzekeraars niet uit, maar werk samen.

### 7.3.5 SVS Optimaal (Bloemistenloket)

*Omschrijving van het product rond Arbo, verzuim en/of reïntegratie*

SVS Optimaal BV is een onafhankelijk bedrijf (20 personen) dat al ruim 4 jaar een één-loket-systeem verzorgt op het gebied van personeelszaken. SVS Optimaal verzorgt dit één-loket-systeem onder andere in de Bloemenbranche.

De voornaamste activiteiten die SVS verzorgt bevinden zich op het terrein van de sociale zekerheid. Verzuimbeheer, verzuimbegeleiding en verzuimpreventie zijn daarbij kernbegrippen. Men verzorgt echter ook de in- en uitdiensttreding van werknemers bij UWV, herverzekeraar en ziekenfonds.

Ziekmeldingen worden door aangesloten bedrijven bij SVS gedaan (men geeft de naam, en roepnaam, eerste ziekte dag en een omschrijving van de aard van het verzuim door). Vervolgens verzorgt SVS de meldingen aan de Arbo-dienst en zonedig aan UWV en de herverzekeraar. SVS houdt, als casemanager, vervolgens bij welke stappen er moeten worden ondernomen bij langdurig verzuim. De noodzakelijke gegevens worden door de casemanager verzameld en op de voorgeschreven wijze aan werkgever en werknemer ter beschikking gesteld.

Op basis van de probleemanalyse en advies stelt SVS in overleg met werkgever en werknemer een plan van aanpak samen.

SVS begeleidt als casemanager de werkgever en ondersteunt deze desgevraagd op specifieke gebieden. SVS probeert het verzuimtraject een zaak te laten zijn van zowel werkgever als werknemer, en beiden zo veel mogelijk contact met elkaar te laten hebben. Als er contact met een werknemer is, vraagt SVS in dit kader ook de werknemer om zelf hiervan verslag uit te brengen aan de werkgever.

*(Mogelijke) bijdrage aan daling verzuim en WAO*

SVS legt de nadruk op drempelverlagend werken: er wordt altijd naar gestreefd dat werkgever en werknemer zo veel mogelijk met elkaar communiceren. Er moet bij de werknemer geen angst voor de werkplek ontstaan. Iemand die niet kan werken kan bijvoorbeeld wel op de koffie komen, om zo de afstand voor beiden niet te groot te laten worden. Het motto daarbij is: kijk naar de praktische mogelijkheden van zowel werkgever als werknemer en niet zozeer naar de beperkingen en de onmogelijkheden. Belangrijk is dat ook de werkgever nadenkt welke mogelijkheden er zijn voor aangepast werk c.q. aangepast werken. Door de nadruk op de communicatie kunnen ook arbeidsconflicten zo veel mogelijk voorkomen worden. ("Wat begint met een griep kan door slechte communicatie eindigen in een arbeidsconflict.")

Aangesloten bedrijven betalen een vast bedrag per werknemer per jaar. Hiervoor krijgen zij een pakket dat meer omvat dan het pakket bij een reguliere arbodienst. De werkgevers moeten wel aangesloten zijn bij een branchevereniging. Voor bepaalde specifieke verrichtingen moet de werkgever bijbetalen, maar deze krijgt hiervoor een vergoeding uit het branchefonds.

Bij herhalend kort verzuim wordt de werkgever geadviseerd om verzuimgesprekken te houden, waarbij SVS ondersteuning kan verlenen.

Aanvullende zaken als reïntegratie en mediation worden niet door SVS zelf verzorgd, maar kunnen wel worden wel geregeld (“het doel is dat wij de regie over het verzuim voeren”). Hierbij is voor een werkgever het voordeel dat SVS de markt goed kent en deze zaken extern uitbesteed worden aan hierin gespecialiseerde bedrijven.

SVS adviseert de branches op het gebied van arbobeleid. De RIE in de aangesloten branches wordt door de branchevereniging zelf verzorgd

In de interviews met Bloemisten zijn weinig klachten gehoord over SVS, men is over het algemeen tevreden over de werkwijze.

De werkwijze is dat er een contract met de brancheorganisatie wordt afgesloten, waarbij deze de dienstverlening aanbiedt aan de leden en de betaling als onderdeel van het lidmaatschap van de branchevereniging laat verlopen.

SVS is als casemanager geen arbodienst, maar de regievoerder namens de branche en de werkgever. Omdat SVS een klein en gespecialiseerd bedrijf is kan men vaak flexibeler handelen. Het kan bijvoorbeeld vóórkomen dat een arbodienst op een bepaalde locatie niet snel een consult kan verzorgen. SVS biedt dan aan dit te verzorgen. Hiervoor heeft men een medisch adviseur in dienst die de beschikking heeft over een netwerk van bedrijfsartsen die daarvoor ingehuurd kunnen worden. Zo kan worden voorkomen dat er een vertraging optreedt die misschien negatief kan uitpakken voor het ziekteverzuim. Dit gebeurt alleen in overleg met zowel arbodienst als werkgever.

#### *Geschiktheid voor verbreding naar andere branches*

SVS Optimaal verzorgt het één-loket-systeem momenteel niet alleen in de Bloemenbranche maar ook in de sector Dierbenodigdheden en – voeders en de gemengde branche (Gebra). Ook is er reeds een overeenkomst met de Nederlandse Vereniging Groothandel. Men is in gesprek met meer branches. Voor alle branches bij elkaar heeft SVS een werknemersbestand van 13.000 personen. Het product is derhalve goed overdraagbaar naar de verschillende branches.

SVS werkt samen met de arbodienst ADD Arbo. De regeling is momenteel dat bedrijven die zich bij SVS aanmelden ook deze arbodienst dienen te kiezen. Dit kan voor de andere branches, die voornamelijk met Commit werken, een hindernis zijn. Overigens is in het verleden door SVS Optimaal ook met Commit samengewerkt. Derhalve zullen onderhandelingen op dit gebied zeker mogelijk zijn, waarbij zowel een overstap naar een (tweede?) mantelcontract met ADD Arbo als een samenwerking tus-

sen SVS en Commit opties zijn.

#### *Knelpunten en verbetermogelijkheden*

Als grootste knelpunt bij het werk ervaart SVS de contacten met UWV. Daar kan moeilijk mee gecommuniceerd worden. Tegenwoordig kunnen medewerkers van UWV zelfs niet meer gebeld worden maar moeten alle contacten via een call-center lopen.

### **7.3.6 Arbodienst ADD Arbo**

#### *Omschrijving van het product rond arbo, verzuim en/of reïntegratie*

ADD is een kleine arbodienst die ook als reïntegratiebedrijf actief is. ADD is niet gebonden op wat voor manier ook aan verzekeraars of andere instanties. Wel zijn er natuurlijk financiële c.q. erkenningsafspraken met verzekeraars 'je moet op hun lijstje staan, anders wordt er niets vergoed'.

#### *(Mogelijke) bijdrage aan daling verzuim en WAO*

ADD biedt onder andere BHV-cursussen aan. Ook wordt een nieuwe opleiding 'preventiemedewerker' aangeboden, want het gaat wettelijk verplicht worden zo'n medewerker aan te wijzen in een bedrijf. Het algemene MKB probleem is dat er echt niemand op zo'n cursus komt. Het ligt er wel, het wordt aangeboden, maar al zou het gratis zijn komt er nog niemand op af, want het kost tijd en dus geld en dat is er niet. ADD Arbo heeft meer diensten die aangeboden kunnen worden. Sinds enige tijd is ADD Arbo actief in verband met het één-loket-systeem van het VBW, als alternatief voor Commit. Hierbij doet ADD met name de medische kant van de verzuimbegeleiding. ADD heeft ook meegewerkt aan de ontwikkeling van de branchespecifieke RI&E..

De diensten die in deze branche worden afgenomen zijn: Periodiek Arbeidsgezondheidskundige Onderzoeken (PAGO's), arbeidsomstandighedensprekkuur, verzuimbegeleiding, RI&E en opleiding/cursussen.

#### *Geschiktheid voor verbreding naar andere branches*

ADD is nu alleen voor de Bloemenbranche actief en niet voor de drie andere conventiessectoren. De enige belemmeringen voor activiteiten in andere branches kunnen lopende contracten met Commit zijn.

#### *Knelpunten en verbetermogelijkheden*

Het verzuim in de branche kan volgens ADD beduidend lager. Cruciaal is tijdige interventie, daar wordt te vaak te lang mee gewacht. Daarnaast moet eerder aan reïntegratie tweede spoor worden gedacht. Werknemers zitten nog te vaak te lang onnodig thuis. De crux zit niet in het korte verzuim, dat valt procentueel wel mee, ondanks de onderregistratie. Knelpunt in de branche (en het MKB in het algemeen) is dat er te

laat wordt ingegrepen, dat er een lage functiedifferentiatie in de branche is en dus weinig plek voor werkhervatting (al dan niet op arbeidstherapeutische basis). Bij het vroege ingrijpen kan de arbodienst samen met de werkgever een rol spelen.

In de praktijk komt men bij ADD Arbo veel klachten aan arm/nek/schouder ('KANS') tegen, ook wel RSI genaamd. Verder zijn opvallend vaak 'verstoorde arbeidsrelaties' als grote boosdoener. Uitdrukkelijk moet er niet over conflicten gesproken worden 'want die heeft men toch zeker niet' maar de gevolgen zijn dus wel zichtbaar bij de arbodienst 'ondanks de goede sfeer die werkgevers altijd zeggen te hebben, dat moet je dus soms met een korreltje zout nemen'.

Een brochure 'Zo los je kleine problemen met fysieke belasting op' zou nuttig kunnen zijn. Volgens de geïnterviewde zouden een handleiding 'omgaan met verzuim' en 'goede arbeidsrelaties' nuttig kunnen zijn. In het algemeen zou het goed zijn als interventies eerder ingezet worden. ADD denkt daarbij aan mediation en werkplekonderzoeken.

Dit alles kost wel geld. Een mogelijkheid om dit op te lossen is afspraken maken met verzekeraars. Die vergoeden al vrij veel in verband met schadelastbeperking. De kosten van een verzuimscan bijvoorbeeld worden nu al voor 50 procent vergoed en dat maakt het voor een MKB ondernemer een stuk aantrekkelijker.

### 7.3.7 Relevante publicaties

Tijdens het onderzoek zijn wij diverse publicaties tegengekomen die van belang kunnen zijn voor de branches. In deze paragraaf een korte beschrijving van de meest relevante publicaties.

#### *Huishoudelijk reglement ADN*

In een kort helder document heeft de ADN voor de branche een overzicht gegeven van algemene zaken, arbovoorschriften, werkoverleg en calamiteiten/criminaliteit. Verder is er ook een voorbeeld verzuimreglement opgesteld dat ondernemers kunnen opnemen in hun bedrijfsreglement. Dit document is een voorbeeld van de communicatie zoals ondernemers die graag hebben: kort en helder, op de praktijk toegespitst.

#### *Infogids ADN*

Eens per jaar brengt de ADN een infogids uit voor haar leden. Deze staat vol met relevante informatie over: de ADN zelf, automatiseren, personeelszaken, sociale zekerheid, scholing en opleiding, bedrijfsvoering, milieu en hygiëne en financiële bedrijfszaken. Verder staat in de bijlagen handige informatie.

Alleen van de ADN is een dergelijk document bij ons bekend. Het is ons inziens een belangrijk instrument voor een brancheorganisatie om de leden op de hoogte te brengen van relevante informatie. De informatie is kort en bondig, to-the-point en

wordt in een aantrekkelijke vorm gepresenteerd. Deze infogids kan voor het convenant als voorbeeld dienen.

*De arbocheck voor de ambulante handel*

Het HBD heeft in samenwerking met CVAH, TNO Arbeid en Commit een branchespecifieke RI&E voor de ambulante handel uitgebracht. Voor het convenant is deze branchespecifieke RI&E handig om in combinatie met de andere branchespecifieke RI&E's te bezien of onderlinge afstemming of aanpassingen nodig zijn om deze in overeenstemming te brengen met het convenant. Een actualisatie hiervan blijkt overigens al in het verschiet te liggen.

*Rapport: Arborisico's en arbokennisinfrastructuur: profiel van de AGF branche (TNO Arbeid)*

Dit rapport uit oktober 2003 maakt de stand van zaken in de AGF branche duidelijk. Het rapport gaat in op kengetallen uit de branche, arbeidsmarktsituatie, arbeidsrisico's (gezondheidseffecten en maatregelen), arbokennisinfrastructuur en geeft aanbevelingen ter versterking hiervan.

Hoewel van de convenantbranches dit de enige is waarvan een dergelijk rapport bestaat kan tot op zekere hoogte een parallel met de andere branches worden getrokken. Met name de aanbevelingen kunnen van nut zijn bij het uitwerken van het Plan van Aanpak van het convenant.

*Kansen voor de groenteman: tips voor een gezonde bedrijfsvoering (HBD)*

Ook het HBD heeft zich op de AGF-branche gericht met een uitgave. Hierin wordt achtereenvolgens ingegaan op de branche, de verkoopformule, plaats, assortiment en kwaliteit, prijs, personeel en persoonlijke aandacht, reclame en promotie, sturen op cijfers en samenwerking. Tot slot wordt voor al deze punten een korte checklist voor de ondernemer gegeven.

Van de andere branches uit het convenant hebben wij niet een dergelijke uitgave ontvangen, toch lijkt ons iets dergelijks ook zeer nuttig voor hen.

*Checklist RI&E AGF-detailhandel (HBD)*

In samenwerking met Commit heeft het HBD een branchespecifieke RI&E uitgebracht. Uit de interviews met ondernemers blijkt dat zij hierover zeer wel te spreken zijn. Voor het convenant is deze branchespecifieke RI&E handig om in combinatie met de andere branchespecifieke RI&E's te bezien of onderlinge afstemming of aanpassingen nodig zijn om deze in overeenstemming te brengen met het convenant.

*Rapport: Branches in Detail 2004: groentezaken, ambulante handel, viswinkels en Bloemenwinkels (HBD)*

Voor alle vier de convenantbranches is door het HBD een overzichtelijke rapportage



samengesteld met daarin veel aandacht voor cijfers en statistieken over: bestedingen en marktaandeel, ondernemingen en vestigingen, samenwerking en ketens, omzet en exploitatie, arbeidsmarkt, ICT-toepassing en organisaties en vakbladen.

Uit de verschillende interviews met brancheaanbieders en sleutelinformanten bleek al dat zij putten uit het cijfermateriaal dat door het HBD is verzameld. Voor het convenant zouden deze rapportages dan ook als leidraad en ondersteuning kunnen dienen bij het formuleren van de doelstellingen in het convenant. Enige oplettendheid hierbij is wel geboden omdat het nog ongewis is of deze rapportages de gehele convenantperiode gemaakt zullen blijven worden.

#### *Branchespecifieke RI&E (VBW)*

VBW heeft in samenwerking met het HBD een RI&E laten opstellen gericht op de Bloemendetailhandel. Voor het convenant is deze branchespecifieke RI&E handig om in combinatie met de andere branchespecifieke RI&E's te bezien of onderlinge afstemming of aanpassingen nodig zijn om deze in overeenstemming te brengen met het convenant.

#### *Brochure Personeelsmanagement in de praktijk (VBW)*

Het VBW heeft een brochure voor bloemenwinkels, ambulante handel en tuincentra ontwikkeld gericht op het personeelsbeleid in de organisatie. Onderwerpen die hierin aan bod komen zijn: werving en selectie, arbo, juridische aspecten bij ontslag, personeelsregistratie, leidinggeven en motiveren, persoonlijke gesprekken en opleiding, werkoverleg, personeelsplanning, loopbaanontwikkeling en medezeggenschap. Deze brochure is erg informatief en ook zeer bruikbaar. Minpunt is dat uit de interviews met ondernemers blijkt dat zij dit al gauw 'zware kost' vinden die meer geschikt is voor de grotere organisaties. Een bewerking hiervan gericht op de kleine ondernemer uit alle convenantbranches zou zeker in het convenant kunnen worden opgenomen.

#### *Voorbeeld bedrijfsreglement (VBW)*

Het VBW heeft een voorbeeld bedrijfsreglement in voorbereiding. Daar wij alleen een voorlopige conceptversie hebben ingezien kunnen wij hier op het moment van schrijven nog niet ingaan op de waarde van dit document voor het convenant.

## **7.4 Samenvatting en conclusie**

### *De gang van zaken bij de ondernemers*

#### *Verzuimbeleid een zaak van improvisatie*

De geïnterviewde ondernemers in de vier branches hebben zelden een verzuimbe-

leid op papier staan, laat staan een reïntegratiebeleid. Door de geringe omvang van het personeel wordt verzuim (en reïntegratie) gezien als een zaak die men pas gaat oplossen als deze zich voordoet. Om voor de enkele keer dat men er mee te maken heeft uitgebreide voorzorgsmaatregelen te treffen trekt de ondernemers niet aan. Doorgaans wordt kortdurend ziekteverzuim als een zaak gezien die men onderling in goed overleg regelt, en waarbij men het meestal niet nodig vindt de arbodienst of, in het geval van de Bloemenbranche, het verzuimloket er bij te betrekken. Aangegeven wordt dat kortdurend verzuim weinig voorkomt. Het probleem dat men dan heeft is niet de ziekte van de werknemer, maar de vervanging die geregeld dient te worden. Dit wordt overigens ook vaak aangegeven als een reden waarom werknemers zich niet zo snel ziekmelden.

Langdurig verzuim is in de meeste branches slechts bij de helft van de ondernemers wel eens voorgekomen, met uitzondering van de Bloemenbranche, waar alle geïnterviewden er ervaring mee hadden. Dergelijk verzuim wordt altijd doorgegeven aan de arbodienst of het verzuimloket. In het algemeen wordt langdurig verzuim beschouwd als een zaak die men zo veel mogelijk uit handen wil geven. Er is ook veel wrevel over het feit dat men hiervoor als werkgever 'opdraait'. Wellicht mede hierdoor zijn de verhalen over wat men heeft meegemaakt bij een geval van langdurig verzuim zelden positief, zowel over de werknemer als de begeleidende dienst wordt geklaagd.

De ondernemers stellen over het algemeen dat er bij hen geen conflicten komen die ziekteverzuim tot gevolg hebben c.q. die het gevolg van ziekteverzuim zijn. De branchekenners en de aanbieders van dienstverlening zijn hier overigens wat minder positief over.

#### *Eén-loket systeem heeft de voorkeur*

Ondanks het feit dat er nogal wat verschillen zijn van de mogelijkheden waarbij men binnen de branches nu gebruik van kan maken, wordt over het algemeen gemeld dat men geen behoefte heeft aan verdere ondersteuning op dit gebied. Voor de meeste ondernemers geldt dat men voor verzuim en reïntegratie het liefst één loket wil waar men met alle zaken terecht kan en dat de verdere verantwoordelijkheid zo veel mogelijk uit handen neemt.

In algemeen voorlichtingsmateriaal is men niet zo geïnteresseerd. Praktische en direct bruikbare voorbeelden worden wel gewaardeerd en toegepast, zoals de branchespecifieke RI&E's en voorbeeldreglementen.

Het oordeel van de branchedeskundigen sluit grotendeels aan bij wat de ondernemers vertellen. Zoals hiervoor vermeldt vragen zij echter wel meer aandacht voor arbeidsconflicten, die volgens hen vaak met ziekteverzuim te maken kunnen hebben (zowel oorzaak als gevolg). Zij beseffen ook dat extra voorlichting op het gebied van verzuim en reïntegratie niet bij de wensen van de ondernemers aan zal sluiten, en

daardoor grotendeels ook geen zin zal hebben.

#### *De aanbieders*

**CKO** verzorgt branchespecifieke opleidingen voor onder andere de AGF-sector. In principe zullen deze opleidingen ook overdraagbaar zijn naar de andere branches. Een probleem is echter dat de belangstelling voor opleidingen op dit gebied vrij gering is.

**De Verzekeringsdienst** voor VNV, ADN en VBW wordt door de geïnterviewde ondernemers gebruikt en gewaardeerd. Onze indruk is ook dat de Verzekeringsdienst goed op de hoogte is van de behoeften van de ondernemers, door er regelmatig over de vloer te komen. De deskundigheid van de Verzekeringsdienst lijkt de ondernemers ook van pas te komen, zij hoeven zo zelf niet meer uit te zoeken aan welke verplichtingen ze dienen te voldoen en welke mogelijkheden ze hebben.

**Interpolis** is een grote speler op de markt. Niet alleen voor de verzekeringen, ook is men bezig een verzuimloket te ontwikkelen. Dit is mede ingegeven door de mogelijkheid dat men een markt verliest als de verplichte aansluiting bij de arbodienst (onder voorwaarden) vervalt. Een dergelijk loket kan een alternatief zijn voor de aansluiting bij een arbodienst. Een nadeel hiervan kan echter zijn dat dan zowel de verzekering, de arbodienstverlening als de reïntegratie bij een zelfde bedrijf geregeld is. Ook is het de vraag hoe persoonlijk de behandeling van het verzuimloket wordt, aangezien deze niet speciaal voor deze branches zal worden opgezet. Ten slotte geldt dat het verzuimloket 'medio 2005' opgericht zal worden, hetgeen wellicht te laat is om in de convenantafspraken mee te nemen.

**Commit** is de arbodienst die bij drie van de vier branches de standaard is via een mantelcontract, bij de Bloemenbranche is een gedeelte van de ondernemers overstapt op de combinatie ADD-Arbo en SVS-Optimaal. Overigens betekent een mantelcontract niet dat alle ondernemers van een branche zich bij deze arbodienst aansluiten.

**ADD-Arbo** is een kleine en onafhankelijke arbodienst. Deze kenmerken lijken te passen bij het MKB, waardoor de Bloemenbranche overstapt van Commit naar deze dienst, in combinatie met het verzuimloket.

**SVS-Optimaal** is al vijf jaar werkzaam als verzuimloket, sinds enige tijd ook in de Bloemenbranche. Naast de dienstverlening rondom ziekteverzuim worden ook de in- en uitdiensttredingen administratief verzorgd. Onze indruk is dat de persoonlijke aanpak aanslaat bij de meeste ondernemers die hier gebruik van maken. In ieder geval voldoet de dienstverlening aan de wens van de meeste ondernemers om bij ziekte-

verzuim zo veel mogelijk uit handen te kunnen geven.



## 8 VERZUIM- EN REÏNTEGRATIEBELEID: OPLOSSINGEN EN COMMUNICATIE

Uit de interviews met de sleutelinformanten en de ondernemers zijn vijf aandachtsgebieden rond verzuim- en reïntegratiebeleid naar voren gekomen, waarvoor binnen het arboconvenant maatregelen afgesproken kunnen worden.

1. de deskundige ondersteuning bij verzuim en reïntegratie;
2. de informatievoorziening over (arbo), verzuim en reïntegratie aan ondernemers;
3. de informatievoorziening over (arbo), verzuim en reïntegratie aan werknemers;
4. de bevorderen van goed werkgeverschap met oog op preventie van (langdurig) ziekteverzuim en verstoorde arbeidsrelaties;
5. de financiële prikkels ter verlaging van ziekteverzuim.

Deze vijf aandachtsgebieden zijn in een workshop bediscussieerd. Daarbij waren aanwezig: ondernemers werkzaam in de branches, een vertegenwoordiger van de vakbond en aanbieders van verzuim- en reïntegratieproducten die in één of meer van de vier branches actief zijn. Voor vier van de vijf aandachtspunten is in de workshop door de deelnemers bevestigd dat het goed is hier maatregelen voor af te spreken in het arboconvenant. Tijdens de workshop is verder vooral ingegaan op randvoorwaarden waaraan deze maatregelen moeten voldoen. Voor de vijfde maatregel (financiële prikkels) lijkt de rol van het arboconvenant beperkt tot het op brancheniveau maken van afspraken met verzekeraars over de inhoud van het pakket, de prijs en manier waarop de hoogte van de premie op een rechtvaardige manier aan de hoogte van het ziekteverzuim gekoppeld kan worden.

Tijdens de workshop is naast de vijf verzuim- en reïntegratiethema's ook het thema *communicatie* besproken: hoe informeer je de ondernemers over de arboconvenant-maatregelen en hoe stimuleer je ze om de maatregelen ook op te pakken?

In de volgende zes paragrafen worden de vijf aandachtsgebieden en de ideeën over de communicatie ervan uitgewerkt.

## 8.1 Deskundige ondersteuning bij verzuim en reïntegratie

### *Omschrijving van het probleem*

Bijna alle ondernemers met personeel hebben wel eens te maken met ziekteverzuim van werknemers. Uit de interviews is gebleken dat ondernemers kort verzuim of simpele conflicten zelf wel oplossen: men houdt telefonisch contact en 'gaat rond de tafel zitten'. Maar men weet niet goed wat te doen bij langdurig verzuim (behalve contact houden en een bloemetje brengen). Bijvoorbeeld als er een verstoorde arbeidsrelatie speelt, als het verzuim een psychische achtergrond heeft, als er hardnekkige klachten aan 'het bewegingsapparaat' (rug, knieën, schouders) zijn, of als er sprake is van een ernstig ongeval. Dit komt namelijk te weinig voor om je daar als ondernemer van tevoren al in te verdiepen. De arbodienst komt meestal pas na een week of drie verzuim in het spel, wat laat is in geval van dreigend langdurig verzuim of bij een verstoorde arbeidsrelatie. Sommige verzuimen duren daarom, achteraf gezien, onnodig lang. Veel ondernemers geven in de interviews ook aan dat ze het verzuim pas na een paar weken doorgeven aan de arbodienst: 'eerder komt de arbodienst toch niet in actie'.

Sommige ondernemers (met name in de Bloemistenbranche) zijn aangesloten bij een 'verzuimloket'. Een verzuimloket biedt voordelen die de ondernemers in deze branches aanspreken: zij komt snel in actie en kan de werkgever veel werk uit handen nemen. Momenteel wordt er een nieuwe wet voorbereid, waarmee aansluiting bij de arbodienst niet langer verplicht is. Branches kunnen in plaats daarvan zelf een alternatief regelen. Voor het arboconvenant dat uw branche wil afsluiten zijn er dus verschillende keuzes mogelijk: goede afspraken maken met een goede arbodienst, een verzuimloket in de arm nemen (zoals de Bloemistenbranche al doet) of zelf iets nieuws voor de branche opzetten (bijvoorbeeld een verzuimloket met eigen bedrijfsartsen). Een andere optie is te proberen om als branche goede afspraken met een arbodienst te maken, om de huidige knelpunten op te lossen.

### *Bevindingen uit de workshop*

In de workshop wordt de voorkeur voor een verzuimloket uitgesproken, boven de reguliere arbodienst. Belangrijkste redenen voor deze voorkeur zijn minimalisering van administratieve rompslomp en een goede aanpak van (dreigend) langdurig verzuim. Sommige ondernemers zouden het liefst de hele verantwoordelijkheid voor een zieke werknemer uit handen willen geven. De wet maakt dit echter onmogelijk. De ondernemer zal daarom zijn formele bijdrage moeten leveren aan de verzuimbegeleiding (en natuurlijk ook het sociale contact onderhoud met zijn medewerker), maar hij wil wel dat iemand met verstand van zaken hem precies vertelt wat hij moet doen volgens de Wet Verbetering Poortwachter, met name wanneer aan welke (administratieve) verplichtingen met worden voldaan (denk aan: overleggen over inhoud plan

van aanpak en dit ondertekenen, aangepast werk bieden, conflict uitpraten). Het loket dat de Bloemisten hebben, kan als voorbeeld dienen. Via dit loket zou de hele keten van arbodienstverlening, reïntegratie en verzekeringen geregeld kunnen worden.

#### *Randvoorwaarden*

In de workshop zijn de volgende voorwaarden genoemd, waar het verzuimloket aan moet voldoen:

- er moet één casemanager/contactpersoon zijn die het verzuimgeval van het begin tot het einde goed begeleidt;
- de werkgever moet erop kunnen vertrouwen dat de begeleiding bij het loket in goede handen is. Dit impliceert naar zijn mening ook dat hij niet zelf financieel aansprakelijk gesteld wordt voor fouten in het begeleidingstraject (productaansprakelijkheid), maar het loket of de verzekeraar (Aegon biedt een dergelijk verzekeringsproduct aan). Het liefst wil men zelfs verder gaan: de werkgever dient er op gewezen te worden wanneer hij bepaalde activiteiten moet ondernemen, als hij hier niet of te laat op gewezen wordt dan dient de verzuiminstantie daar ook een financieel gevolg van te hebben;
- het tarief hoeft niet perse het goedkoopst mogelijke te zijn, wel moet de prijs-kwaliteitverhouding goed zijn;
- het loket moet een klantgerichte instelling hebben, één telefoonnummer en geen drempels of wachttijden;
- voor de ondernemers moet duidelijkheid zijn wat wel en niet van het loket verwacht kan worden;
- er moeten goede afspraken gemaakt worden tussen het loket (front office) en arbodienst (backoffice) over wie wat regelt. Momenteel loopt er een succesvolle pilot op dit punt met Mitex (loket) en Commit. Het Bloemistenloket (SVS optimaal) werkt hiervoor naar tevredenheid samen met ADD Arbo;
- de ondernemers zijn gewend zaken rond verzuim over te laten aan de boekhouder/het administratiekantoor; bij overstap naar een loket moet de informatievoorziening hiermee rekening houden.

#### *Mogelijke knelpunten*

- De bestaande contracten met arbodiensten: het opzeggen ervan vergt actie van de ondernemer.

## **8.2 Informatievoorziening over (arbo), verzuim en reïntegratie aan ondernemers**

### *Omschrijving van het probleem*

Wat zijn je rechten en plichten als ondernemer rond arbo, verzuim en reïntegratie en



wie kunnen daarbij goede ondersteuning geven? Hoe kun je er voor zorgen dat de werknemer weer verantwoord aan het werk kan, en de kosten van loondoorbetaling en vervanging niet onnodig hoog worden? De ondernemers geven in de interviews aan dat ze niet goed op te hoogte zijn van alles wat met arbo en verzuim (met name de Wet Verbetering Poortwachter) te maken heeft. Zeker als het zaken betreft waar men zelden mee te maken heeft, zoals langdurig ziekteverzuim. Ook hebben de meeste ondernemers geen schriftelijk vastgelegd verzuimbeleid. Het is daarom handig als de informatie bij de hand is op het moment dat het nodig is. En als er 'kant en klare' informatie is op over zaken waar iedere ondernemer over zou moeten beschikken, zoals een ziekmeldings- en verzuimprotocol.

De gedachten gaan uit naar een 'gereedschapskist' met folders over alles wat met arbo en verzuim te maken heeft. Bijvoorbeeld:

- een logboekje waarin alle afspraken/contacten met de langdurig zieke werknemer worden vastgelegd,
- de stappen van de Wet Verbetering Poortwachter,
- de werkwijze en contactpersonen van arbodienst of loket,
- de wettelijke verplichtingen rond arbeidsomstandigheden (zoals de RI&E),
- de CAO-afspraken rond arbo en verzuim,
- omgaan met conflicten/verstoorde arbeidsrelaties,
- het voeren van werkoverleg en functioneringsgesprekken,
- lichamelijke belasting,
- zwangerschap,
- veiligheidsrisico's,
- de RI&E.

#### *Bevindingen uit de workshop*

In de workshop bevestigen de ondernemers en werknemersvertegenwoordiger dat ze behoefte hebben aan een dergelijke 'gereedschapskist'. Wat de inhoud betreft heeft men geen toevoegingen bij de hierboven genoemde voorbeelden: 'alles moet erin'. Er worden diverse suggesties gegeven voor de vorm waarin deze aangeboden zou moeten worden (zie onder). Men vindt het belangrijk om zoveel mogelijk onderdelen ook op te nemen in de CAO (bijvoorbeeld ziekmeldings- en verzuimprotocol, rechten en plichten van werkgevers en werknemers bij verzuim). Belangrijk voordeel van opname in de CAO is dat werknemers en werkgevers deze in hun bezit hebben en de informatie daarmee breed ontsloten wordt. Ook vindt men het belangrijk zoveel mogelijk onderdelen te integreren in het standaard *huishoudelijk reglement* wat de brancheorganisaties beschikbaar stellen aan hun leden. Ondernemers kunnen dat gemakkelijk op maat kan maken voor het eigen bedrijf.

#### *Randvoorwaarden en tips*

- De gereedschapskist moet in zoveel mogelijk vormen aangeboden worden: el-

- ke ondernemer heeft zijn eigen voorkeur qua informatie kanaal; ook geldt: 'hoe meer kanalen hoe groter de kans dat de informatie beklijft'.
- Geschikte vormen zijn: een papieren map (noodzakelijk voor de 'digibeten'), een Cd-rom, internet, CAO, nieuwsbrief, vakbladen.
  - Zorg dat je de ondernemer nieuwsgierig maakt: kondig van te voren aan dat binnenkort een map/Cd-rom/internetsite over .... beschikbaar komt.
  - Het is slimmer om niet alles tegelijk aan te bieden; de kans dat de ondernemer het leest, is groter als telkens een behapbaar stukje wordt toegestuurd.
  - De informatie moet regelmatig geactualiseerd worden.
  - Maak een onderscheid tussen informatie die altijd nodig is (bijvoorbeeld wettelijke verplichtingen als een RI&E) en informatie die men pas ter hand zal nemen als de situatie zich voordoet (wat te doen als een werknemer langdurig ziek is). In het laatste geval moet de werkgever de benodigde informatie snel beschikbaar kunnen hebben.
  - Het HBD gaat vanaf 1 januari 2005 starten met 60 regionale bijeenkomsten voor ondernemers, met als doel ze ervan bewust te maken 'dat arbo en verzuim *moet*'. Het HBD gaat daarnaast de brancheverenigingen ondersteunen bij het 'upgraden' van de kennis rond arbo en verzuim.
  - Het HBD heeft al veel onderdelen voor de 'gereedchapskist' algemeen toegankelijk beschikbaar op de website. Daarnaast is er branchespecifieke informatie, die niet algemeen toegankelijk is.

### 8.3 Informatievoorziening over (arbo), verzuim en reïntegratie aan werknemers

#### *Omschrijving van het probleem*

Ondernemers zijn verplicht om een arbo- en verzuimbeleid te voeren en hun werknemers voor te lichten hierover. Ook moeten ze speciale aandacht besteden aan de bescherming van zogenaamde bijzondere groepen, zoals jongeren, zwangeren en ouderen. Dit op basis van de wettelijk verplichte RI&E en het daarop gebaseerde plan van aanpak. De meeste MKB-ondernemers hebben echter geen tijd om dit allemaal zelf op papier te zetten.

In de interviews is vooral ingegaan op verzuimbeleid, niet op arbobeleid in het algemeen. Een enkele ondernemer heeft zelf het initiatief genomen om een verzuimbeleid of –protocol te ontwikkelen, als onderdeel van het arbeidscontract of het bedrijfsreglement. De meeste ondernemers hebben echter niets beschikbaar. Ze verwijzen hooguit naar het verzuimreglement in de CAO.

Hieruit concluderen wij dat het goed is als vanuit de branches/het arboconvenant informatie beschikbaar gesteld zou worden aan werknemers. Naast een 'gereedchapskist' voor de ondernemers zelf, zouden de werknemers ook een 'gereedchapskist'

moeten krijgen. De belangrijkste onderwerpen zouden in de CAO kunnen worden vastgelegd, maar daarnaast zouden er folders beschikbaar moeten zijn over alles wat de werknemer moet weten over arbo en verzuim. Gedacht kan worden aan:

- wat te doen als ziekte langer duurt (WVP-conform),
- een logboekje voor als men langdurig ziek is,
- rechten en plichten bij ziekteverzuim,
- werk en zwangerschap/borstvoeding,
- gezond werken (tillen),
- omgaan met lastige klanten/riskante geldhandelingen,
- verstoorde arbeidsrelaties verbeteren/conflicten oplossen,
- jongeren en arbeidsrisico's.

#### *Bevindingen uit de workshop*

In de workshop wordt bevestigd dat er behoefte is aan een dergelijke 'gereedchapskist' voor werknemers<sup>48</sup>. De werkgever moet de 'gereedchapskist' overhandigen aan alle nieuwe werknemers, op het moment van indiensttreding. In geval van langdurig verzuim moet een onafhankelijke partij de werknemer informatie overhandigen over de rechten en plichten. Net als voor werkgeversinformatie geldt ook hier: zoveel mogelijk ook in de CAO opnemen. Aan de onderdelen die als voorbeeld zijn gegeven (zie boven), hebben de deelnemers van de workshop twee zaken toegevoegd, namelijk:

- een risicoprofiel voor de branche waarin alle specifieke arbeidsrisico's in de winkel/op de markt worden weergegeven en dat bij indiensttreding kan worden uitgereikt;
- een bedrijfsspecifiek huishoudelijk reglement waarin de praktische regels en arboregels staan die de werknemer zich moet houden (bijvoorbeeld over roken, gebruik mobiele telefoons, bejegening klanten, maar ook arbozaken als tillen, afval opruimen, veilig werken). Duidelijkheid vooraf over dergelijke zaken helpt voorkomen dat hierover later problemen ontstaan.

#### *Randvoorwaarden en tips*

- Laat de branchevereniging zorgen voor de samenstelling en verspreiding van branchespecifieke informatie. Niet leden moeten hier dan ook over kunnen beschikken.
- De informatie voor werknemers moet in ieder geval in een papieren vorm uitgereikt worden, daarnaast ook internet en vakbladen.
- Folders en flyers zijn een goede vorm om informatie onder werknemers te verspreiden.
- Zo veel mogelijke plaatjes gebruiken, zo weinig mogelijk tekst.

---

<sup>48</sup> Ook het HBD (in de persoon van mw. J. Rosenthal) bevestigt dit.

- Reik de informatie uit bij in dienst treden en eventueel aan het zittende personeel. Maar reik ook informatie uit als iemand langdurig ziek wordt, de werknemer zal dan de eerder uitgereikte informatie niet altijd meer ter beschikking hebben. In dat geval kan de informatie het beste uitgereikt wordt door een neutrale instantie (arbodienst, verzuimloket) en niet door de werkgever. Anders zou de werknemer het misschien bedreigend vinden om bij ziekte van een paar weken van zijn werkgever een folder over langdurige ziekte te krijgen.
- Belangrijk is dat in de opleidingen ook al aandacht besteed wordt aan arbozaken, hiermee worden zowel toekomstige werknemers als toekomstige werkgevers bereikt.

#### **8.4 Bevorderen van goed werkgeverschap met oog op preventie van (langdurig) ziekteverzuim en verstoorde arbeidsrelaties**

##### *Omschrijving van het probleem*

Met 'goed werkgeverschap' wordt hier niet de hoogte van het salaris of de secundaire arbeidsvoorwaarden bedoeld, maar de 'zorgzaamheid' voor het welzijn en de gezondheid voor het personeel. Is de sfeer op het werk goed, wordt er formeel werkoverleg gevoerd, kunnen problemen en wensen uitgesproken worden (onderling en tegenover u, als hun baas), zorgt de ondernemer dat de medewerkers gezond en veilig kunnen werken en ziet hij er ook op toe dat dit echt gebeurt? Voert de ondernemer op een goede manier gesprekken als er problemen zijn en als een medewerker ziek is (verzuimgesprekken)? Als dit allemaal goed geregeld is in het bedrijf, is de kans dat werknemers door het werk gezondheidsklachten krijgen en zich (langdurig) ziekmelden een stuk kleiner.

In de interviews hebben we veel 'goede werkgevers' gesproken<sup>49</sup>. Veel van de geïnterviewde werkgevers geven aan dat ze letten op hoe hun medewerkers tillen en staan. Ze hebben gezorgd voor praktische 'ergonomische' oplossingen om klachten aan de rug en dergelijke te voorkomen. Soms doet de baas zelf het zware tilwerk. Veel ondernemers geven aan dat de onderlinge sfeer goed is, dat ze regelmatig met de medewerkers 'om de tafel zitten (formeel of informeel werkoverleg) en dat erover gesproken wordt 'als er iets is'. Als iemand niet goed ligt in de groep, is dat een reden om het contract niet te verlengen. Bij ziekte houdt men contact. Langdurig verzuim komt bij de geïnterviewde ondernemers niet zo vaak voor.

Niet elke ondernemer is zich echter bewust van het belang een 'goed werkgever' te zijn of de vaardigheden daar nog niet voor heeft. Zo staat bijvoorbeeld in de CAO van de AGF dat er jaarlijks functioneringsgesprekken gehouden moeten worden, maar men heeft de indruk dat een grote meerderheid dit niet doet. De gedachten gaan daarom uit naar het aanbieden van een cursus waarin onderwerpen aan de orde komen als:

- personeelsmanagement,
- verzuimbeleid en voeren van verzuimgesprekken,
- voeren van functioneringsgesprekken,
- voeren van werkoverleg.

#### *Bevindingen uit de workshop*

In de workshop wordt het belang van 'goed werkgeverschap' bevestigd: dit voorkomt dat werknemers zich ziekmelden of ergens anders gaan werken. Men vindt dat hierover in het arboconvenant afspraken moeten worden gemaakt. Een cursus rond 'goed werkgeverschap' beschouwt men als een belangrijk instrument hiervoor. De deelname aan cursussen is echter een bekend probleem in deze branches. Voorgesteld wordt daarom om als aanvulling op de cursus een CD-rom te ontwikkelen. Op die CD-rom kunnen bijvoorbeeld enkele rollenspellen wordt gezet over het voeren van functioneringsgesprekken of het houden van werkoverleg.

#### *Randvoorwaarden en tips*

Om de deelname aan cursussen te stimuleren worden de volgende tips gegeven:

- inventariseer eerst de aanmeldingen, en kies dan een locatie in de regio daar waar de meeste aanmelders wonen;
- de cursUSDagen moeten aansluiten bij de in de branche meest gebruikelijke niet-werkdagen/tijden (voor ambulante handel is dat bijvoorbeeld 's avonds vanaf 8 uur);
- de cursus mag niet te duur zijn en zal daarom deels gesubsidieerd moeten

<sup>49</sup> Deze ondernemers zijn niet willekeurig gekozen, maar door hun brancheorganisatie gevraagd om hieraan mee te werken. We beschouwen hen niet als doorsnee, maar als 'top' (zie paragraaf 2.4).

- worden;
- als de cursus in het weekend gegeven wordt, combineer deze dan met een partner- en kinderprogramma;
- voortrekkers in de branche kunnen collega's stimuleren om ook mee te doen.

## 8.5 Financiële prikkels ter verlaging van ziekteverzuim

### *Omschrijving van het probleem*

Uit onderzoek bij Nederlandse bedrijven is gebleken dat financiële prikkels onder bepaalde voorwaarden kunnen helpen het ziekteverzuim omlaag kunnen brengen. Het kan dan gaan om prikkels voor de werknemers (zoals wachtdagen inhouden, het loon niet 100 procent doorbetalen, bonus geven bij laag verzuim). Ook kan het gaan om prikkels voor werkgevers (premiëkorting bij laag verzuim). De sterkte van de prikkel voor de ondernemer is ook afhankelijk van de gekozen vorm van de ziekteverzuimverzekering: een verzekering met een lange eigen risicoperiode (of een hoog eigen behoud) geeft meer prikkels dan een verzekering die na twee weken gaat uitkeren. Ook zouden de premies voor de ziekteverzuimverzekering gekoppeld kunnen worden aan het branchegemiddelde. Voor een branche als geheel wordt bij een lagere WAO-instroom de Pemba-premie ook lager.

Uit de interviews met de ondernemers blijkt het toepassen van financiële prikkels voor werknemers rond ziekteverzuim te variëren. Sommige ondernemers houden standaard of afhankelijk van de situatie wachtdagen in, anderen doen dit niet. Belonen van laag verzuim zijn we niet tegengehouden. Vanuit de BBC is naar voren gekomen dat men vooral hecht aan een verlaging van de premies voor de branche als geheel, of voor individuele ondernemers die het goed doen.

### *Bevindingen uit de workshop*

De deelnemers aan de workshop vinden het niet nodig om via arboconvenant/CAO financiële prikkels voor verzuim van werknemers af te spreken. Voor ondernemers is het belangrijk dat ze dit zelf in kunnen vullen, afhankelijk van de situatie in het bedrijf. Zo wil men bijvoorbeeld een wachtdag kunnen inhouden als men te maken heeft met jongeren die zich regelmatig op zaterdag vaak ziekmelden nadat ze de vorige avond laat uit zijn geweest. Werknemers die bijna nooit ziek wil men echter gewoon doorbetalen als ze zich toch eens ziekmelden.

Prikkels in premie voor de ziekteverzuimverzekering werken ook niet voor ondernemers in het MKB, omdat het verzuimpercentage bij kleine aantallen te sterk kan fluctueren als gevolg van toevallige 'pech'. Het is daarom gewenst om op brancheniveau afspraken te maken met een verzekeraar over een scherpe prijs, goede vergoedingen bij (reïntegratie van) zieken, en een goede staffel.

## 8.6 Communicatie

### *Omschrijving van het probleem*

In het arboconvenant zullen maatregelen rond verzuim en reïntegratie worden afgesproken (en natuurlijk ook op andere terreinen). Hiermee is echter nog niet automatisch gewaarborgd dat de ondernemers de afspraken a) kennen en b) er iets mee gaan doen. Goede communicatie is daarom heel belangrijk en (voor zover de ondernemer extra uitvoeringskosten moet maken) ook subsidies.

In de interviews hebben we geprobeerd te achterhalen wat ondernemers motiveert en stimuleert om maatregelen (het ging hierbij vooral om arbomaatregelen) te nemen. Het blijkt niet zo te zijn dat ze zich laten 'inspireren' door bijvoorbeeld de vakbladen, door de arbodienst of door (arbo)adviseurs. Opvallend vaak geven ondernemers aan dat ze een bepaalde oplossing zelf hebben bedacht (gezond verstand), op het moment dat zich een probleem voordeed. Hooguit laten ze zich inspireren door wat ze zien op een vakbeurs, of wat ze zien bij collega's (bijvoorbeeld op de markt of in het winkelcentrum). Ook de aanschaf van een verkoopwagen was in de ambulante handel vaak de aanleiding om de arboknelpunten (veiligheid, ergonomie, koude) goed aan te pakken.

Bij een deel van de interviews hebben we speciaal gevraagd hoe ze informatie over het arboconvenant wilden ontvangen. Sommigen vinden e-mail het handigst, anderen 'de post', weer anderen hechten sterk aan uitwisseling via bijeenkomsten met ondernemers.

Wij concluderen uit de interviews dat de communicatie vooral moet inspelen op het in gang zetten van het 'gezond verstand'. Simpele, korte boodschappen geven, bijvoorbeeld via beurzen, e-mail (met link naar website), nieuwsbrieven en via ondernemers- en brancheverenigingen en brancheadviseurs. Hierbij mag ook de boekhouder niet vergeten worden, die de administratie rond ziekteverzuim veelal regelt.

### *Bevindingen uit de workshop*

In de workshop wordt erkend dat het moeilijk is de ondernemers te bereiken en dus een belangrijk aandachtspunt is voor het arboconvenant. Er moet rekening mee gehouden worden dat arbo en verzuim niet hoog op het interesselijstje staan van de ondernemer. Deze associeert de onderwerpen met 'verplicht' en 'regelgeving'. Het is daarom belangrijk is om de convenantmaatregelen positief te brengen door de voordelen ervan te benadrukken (goed voor het personeel, geen ziekteverzuim/WAO, nuttig, geld en ongemak besparen) en de juiste termen te gebruiken. Men ziet een belangrijke rol van de brancheorganisaties bij het uitdragen van de maatregelen: zij moeten hun leden overtuigen van het belang van arbo en verzuim. De VBW is hierin op dit moment het meest succesvol (roadshow) en er bijvoorbeeld in geslaagd de

meerderheid van de ondernemers een RI&E te laten afnemen. De VBW-communicatiekanalen kunnen daarom als voorbeeld genomen worden (nieuwsbrief, adviseurs en de roadshow).

*Randvoorwaarden en tips voor communicatie*

- Ledenbijeenkomsten benutten om de boodschap uit te dragen. Zorg dat de ledenbijeenkomsten goed bezocht worden door gebruik van 'lokkertjes' (zoals een demonstratie door een icoon binnen de branche, combineren met een agendapunt waar ondernemers wel tijd voor vrijmaken, een partner/kinderprogramma).
- Zorg (als dit financieel haalbaar is) voor adviseurs die bij de ondernemers langs gaan.
- Er is niet één duidelijk kanaal aan te wijzen waar iedereen de voorkeur voor heeft, gebruik daarom zowel bijeenkomsten en papieren informatie als modernere media (Internet, email, CD-Rom).
- Houdt communicatie kort en zakelijk, en sluit zo veel mogelijk aan bij de praktijk. Voorbeelden van succesvolle collega's doen het veel beter dan een opsomming van wettelijke regels.
- Wijs ondernemers duidelijk op wettelijke verplichtingen. Maak verder duidelijk welke, vooral financiële, nadelen een slecht arbobeleid kan hebben. Zorg voor het overige dat informatie beschikbaar is op het moment dat de ondernemer deze nodig heeft, en ga er niet van uit dat iedereen zich voorbereid op situaties die zich in de toekomst misschien kunnen voordoen (langdurig verzuim, arbeidsconflict).
- Op de vakopleidingen al aandacht besteden aan arbeidsomstandigheden.
- Regelmatig korte nieuwsbrieven verspreiden onder de ondernemers.
- Aansluiten bij de arbo- en verzuimcampagne (gericht op bewustwording van ondernemers) die het HBD in 2005 gaat starten.





## 9 AANBEVELINGEN

### 9.1 Inleiding

Dit rapport biedt een brede inventarisatie van de stand van zaken anno 2004 binnen de vier branches rond de lichamelijke belasting, de sociale veiligheid, de overige arbeidsrisico's en verzuim, WAO en reïntegratie. In de vorige hoofdstukken is uitgebreid beschreven welke knelpunten er zijn en welke maatregelen hiervoor in het arboconvenant afgesproken kunnen worden. Ook is het huidige ondersteuningsaanbod binnen de branches op deze terreinen in kaart gebracht, en zijn randvoorwaarden voor de communicatie naar ondernemers beschreven.

De BBC moet de komende maanden keuzes gaan maken voor de invulling van het arboconvenant en het plan van aanpak. Hiervoor moeten binnen de BBC meetbare doelstellingen (targets) worden geformuleerd (zoals 'een reductie van het percentage werknemers met rugklachten met 20 procent'). Ook moet beslist worden welke maatregelen hiertoe genomen worden en moet een communicatieplan worden gemaakt. We gaan ervan uit dat dit rapport een basis vormt voor het keuzeprocess. We beseffen echter dat het door de omvang van dit rapport wellicht lastig is om 'door de bomen het bos' te zien. Om deze reden zetten wij in dit hoofdstuk de belangrijkste kengetallen op een rij, en geven wij aan welke maatregelen naar onze mening het meest zullen bijdragen in de reductie ervan. Genoemde aanbevelingen hebben naar verwachting draagvlak binnen de branches, zijn praktische toepasbaarheid en niet duur in verhouding tot de opbrengsten.

### 9.2 Fysieke belasting

#### *Kengetallen nulmeting fysieke belasting*

In tabel 9.1 wordt een overzicht gegeven van het percentages werknemers dat blootgesteld is aan de vijf belangrijkste risico-indicatoren van fysieke belasting. Deze percentages zijn bepaald via de schriftelijke enquête onder de werknemers in het najaar van 2004. Ook is het percentage werknemers weergegeven dat door de fysieke belasting in het werk klachten aan het bewegingsapparaat heeft gekregen. Deze percentages fungeren als nulmeting en kunnen gebruikt worden voor het formuleren van doelstellingen voor het arboconvenant.

**Tabel 9.1** Percentage werknemers dat is blootgesteld aan de risico-indicatoren voor fysieke belasting en aan werkgebonden aandoeningen aan het bewegingsapparaat, 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 <i>geheel</i> door het werk veroorzaakt zijn	17	22	14	27

In elk van de vier branches is het werk zonder meer fysiek zwaar. Op bijna alle gemeten risico-indicatoren van fysieke belasting wordt hoog gescoord. Alleen in de Visbranche komt dragen en tillen met verzwarende omstandigheden relatief weinig voor. Vooral de blootstelling aan een ongunstige werkhouding, aan repeterende bewegingen en aan 'kracht, trilling en beweging of duwen en trekken' is in alle vier de branches zeer hoog. Uit de werkplekobservaties en metingen door **vhp** ergonomie blijkt dan ook dat bij het werken in de branches grenswaarden/normen voor fysieke belasting overschreden worden.

In vergelijking met het gemiddelde in Nederland, is het percentage werknemers 'dat regelmatig lichamelijk zwaar werk doet' hoog (de Visbranche uitgezonderd). Zes van de tien werknemers die het afgelopen jaar verzuimden wegens (mede) door het werk veroorzaakte klachten, wijzen hierbij de lichamelijke zwaarte van het werk als oorzaak aan. Twee op de tien noemen (tevens) het 'langdurig dezelfde handelingen verrichten' als oorzaak van de klachten waarmee men verzuimde.

#### *Stand van wetenschap preventie fysieke belasting*

Uit interviews met ondernemers in de branches, blijkt dat ze onderkennen dat het werk lichamelijk zwaar is. De meeste menen echter dat hier weinig méér tegen te doen is (het hoort erbij) en dat ze al alle mogelijke maatregelen genomen hebben. Zo'n 40 tot 50 procent van de werknemers geeft in de vragenlijst aan dat ze maatregelen nodig achten tegen het zwaar werk en tegen het langdurig staan. Volgens de deskundigen van **vhp** zijn er nog wel degelijk praktische en niet al te dure maatregelen

len mogelijk, om de lichamelijke belasting te verminderen.

#### *Aanbevolen maatregelen fysieke belasting*

In overleg met de branches is een aantal oplossingen voorgesteld die de fysieke belasting kunnen verminderen. Deze oplossingen zijn uitgewerkt in twee oplossingenboeken: één voor de ambulante handel en één voor de detailhandel<sup>50</sup>. Hierin worden voor elke branche een kleine twintig praktische oplossingen beschreven. Hieronder worden alleen de oplossingen weergegeven die van branchevertegenwoordigers het predikaat 'zeer goed' hebben gekregen:

#### *Ambulante handel*

- gebruik van een stasteun
- gebruik van elektrische palletwagen
- gebruik rangeersysteem voor wagens
- goede inrichting van de marktplaats

#### *Detailhandel*

- gebruik tang bij pakken uit de koelvitrine
- veilige kassaopstelling
- smalle vazen (Bloemisten)
- bak met aarde in werkblad (Bloemisten)
- voedsel kant en klaar inkopen (AGF en Vis)

### **9.3 Sociale veiligheid**

#### *Kengetallen nulmeting sociale veiligheid*

In tabel 9.2 zijn de scores op de belangrijkste kengetallen voor de blootstelling aan agressie en geweld en de gevolgen ervan weergegeven. In vergelijking met andere branches waar werknemers in contact staan met klanten (of patiënten) is blootstelling aan serieuze agressie laag in de AGF, Bloemen en Visdetailhandel (zie ook tabel 3.18). Dit geldt niet voor de ambulante handel: hier is het percentage werknemers en zzp-ers dat er last van heeft relatief hoog.

<sup>50</sup> Voskamp, P, F. Tammeling (2004). *Oplossingenboek ambulante handel*. Den Haag: **vhp** ergonomie; Voskamp, P, F. Tammeling (2004). *Oplossingenboek detailhandel in AGF, bloemen en vis*. Den Haag: **vhp** ergonomie.

**Tabel 9.2** Percentage werknemers dat in de voorgaande 12 maanden is blootgesteld aan serieuze agressie, en/of last heeft van beperkingen of stress door serieuze agressie, eind 2004

	AGF	bloemen	vis	ambulant
blootstelling aan serieuze agressie	7	6	9	17
<i>gevolgen van serieuze agressie</i>				
ziekteverzuim of verminderd functioneren	2	4	3	6
posttraumatische stressklachten	6	6	3	9

#### *Stand van wetenschap sociale veiligheid*

Bij sociale veiligheid denken de ondernemers vooral aan diefstal (soms ook door de eigen werknemers), zakkenrollers en overvallen. Niet in alle bedrijven is de noodzaak om (veel) maatregelen tegen diefstal te nemen even groot. Dit hangt sterk af van de locatie. De meeste van de geïnterviewde ondernemers zijn van mening dat ze, gezien vanuit de eigen situatie, al het nodige gedaan hebben aan beveiliging en instructie van personeel. Ook de werknemers hebben weinig behoefte aan maatregelen tegen intimidatie, agressie of geweld door klanten of tegen overvallers en zakkenrollers. Toch zien we dat (een klein deel van de) werknemers wel blootgesteld worden aan serieuze agressie en er ook de lichamelijke of psychische gevolgen van ondervinden. Vooral in de ambulante handel is dit een probleem. Volgens de geraadpleegde deskundigen van **vhp** zijn er nog wel degelijk praktische en niet al te dure maatregelen mogelijk, om de sociale veiligheid en de weerbaarheid hiertegen te vergroten. Verder blijkt er nog geen vangnet te zijn voor werknemers die slachtoffer zijn aan agressie en geweld. Ook hebben de bedrijven geen schriftelijke protocollen rond agressie en geweld.

#### *Oplossingen voor sociale veiligheid*

In de oplossingenboeken wordt een aantal hulpmiddelen en richtlijnen gegeven voor het vergroten van de sociale veiligheid. Ondernemers kunnen die zelf aanschaffen en toepassen. Hieronder worden de oplossingen gegeven die van de branchevertegenwoordigers in de workshops het predikaat 'zeer goed' hebben gekregen:

- kassa inbouwen in verkoopwagen/markavan (alleen voor ambulante handel);
- gebruik mobiel pinapparaat (alleen voor ambulante handel);
- gebruik afroomkluis;
- training sociale veiligheid.

Naast de oplossingen die direct op de ondernemer gericht zijn, adviseren wij vanuit het arboconvenant de volgende maatregelen te nemen:

- het aanbieden van schriftelijke modellen van protocollen voor een noodplan, hoe te handelen bij incidenten en melding en registratie van incidenten;
- faciliteren van begeleiding van werknemers en ondernemers na traumatische gebeurtenissen;
- het aanbieden van een cursus 'sociale veiligheid' voor leidinggevenden via de brancheorganisaties;
- het aanbieden van een training 'sociale veiligheid' voor medewerkers via de brancheorganisaties tegen een laagdrempelig tarief.

#### **9.4 Overige arbeidsrisico's**

##### *Kengetallen overige arbeidsrisico's*

Naast de arbeidsrisico's fysieke belasting en sociale veiligheid is in de interviews en in de werknemersenquête gevraagd naar de volgende arbeidsrisico's:

- psychische belasting (werkdruk, pieken en dalen, conflicten, alleen werken);
- klimaat, (koude, tocht, hitte);
- veiligheid (gevaar voor struikelen, glijden, snijden, verbranden);
- allergene reacties door de producten waarmee men werkt.

Het werktempo ligt volgens 30 tot 40 procent van de werknemers regelmatig hoog, maar blijkt toch nog iets lager dan gemiddeld in Nederland. Voor de andere arbeidsrisico's is geen extern vergelijkingsmateriaal beschikbaar. In tabel 9.3 worden enkele van de bevroegde arbeidsrisico's weergegeven.

**Tabel 9.3** Percentage werknemers dat regelmatig is blootgesteld aan enkele van de 'overige arbeidsrisico's', eind 2004

<i>overige arbeidsrisico's</i>	AGF	bloemen	vis	ambulant
moet in hoog tempo werken	35	40	31	36
grote pieken en dalen in werkdruk	37	51	42	41
weinig tijd voor pauzeren	24	28	17	32
conflicten met leidinggevende	3	8	3	2
werkt in tocht	26	24	13	42
werkt in koude	49	33	30	58
gevaar voor uitglijden of struikelen	24	37	28	19
werkt met producten die een allergische reactie geven	3	13	6	3

#### *Psychische arbeidsbelasting*

In alle branches, maar vooral in de Bloemenbranche blijken veel werknemers maatregelen te wensen op het terrein van de psychische belasting, zoals werkdruk, pauzemogelijkheden en omgang van leiding met personeel. De geïnterviewde ondernemers onderkennen dat er pieken en dalen zijn. Ook geven velen aan dat de pauzes vaak alleen op 'rustige' momenten genomen kunnen worden. Ze menen echter dat hun werknemers dit acceptabel vinden. Bij voorziene drukte zorgen ze naar eigen mening voor voldoende extra krachten.

Bij één op de drie werkgebonden ziekmeldingen speelt werkdruk of werkstress een rol, bij 13 procent problemen met de leidinggevende en bij 9 procent het emotioneel te zwaar zijn van het werk. Ongeveer een derde van de WAO-instroom heeft een psychische achtergrond.

Er zijn geen aanwijzingen dat de psychische belasting in de vier branches hoger is dan gemiddeld in Nederland. Wel is duidelijk dat deze belasting (net als op veel werkplekken in Nederland) substantieel is (Nederland heeft de één na hoogste werkdruk van 15 Europese landen). Dit vergt goede leidinggevende kwaliteiten, zowel in de preventieve als in de begeleidende sfeer. Dit alles onderschrijft het belang van maatregelen gericht op bevordering van 'goed werkgeverschap'.

Dit alles onderschrijft het belang van de voorgestelde maatregel 'training goed werkgeverschap' (zie paragraaf 8.4).

### *Klimaat*

Bijna één op de vijf werkgebonden ziekmeldingen, zijn volgens de betreffende werknemers zelf door koude of tocht veroorzaakt. Voor de verbetering van het klimaat (koude en tocht) wensen veel werknemers maatregelen, waarbij ook hier de Bloemenbranche eruit springt. De ondernemers onderkennen dat het klimaat een probleem is: koude, tocht of warmte. Een deel lost dit op met warme (bedrijfs)kleding, met verwarming of airco, of in de constructie van het pand, de marktkraam of de markavan. Een deel van de ondernemers geeft ook zelf aan dat ze het klimaat niet goed onder controle hebben.

### *Veiligheid*

Volgens de ondernemers komen kleine ongevallen wel eens voor: uitglijden (over eigen afval, nattigheid), snijden (bloemen, groenten) en branden (bij frituren). Voor zover er maatregelen genomen zijn, betreft het simpele zaken, zoals een ehbotrommel, speciaal schoeisel dat veel grip geeft of rubber matten. Sommige ondernemers letten er goed op dat afval direct weggeveegd wordt. Tussen de 20 en 30 procent van de werknemers wenst maatregelen tegen de kleine bedrijfsongevallen, met name bij de Bloemisten.

### *Maatregelen voor de 'overige arbeidsrisico's'*

In tegenstelling tot de onderwerpen fysieke belasting en sociale veiligheid, is bij de hierboven beschreven *overige arbeidsrisico's* in dit onderzoek niet specifiek gekeken naar oplossingen. Dit vormde geen onderdeel van de opdracht. Wij adviseren om via het arboconvenant ten minste te bewerkstelligen dat werknemers voldoende pauze krijgen. Dit is temeer van belang omdat het meeste werk staande gedaan moet worden, en pauzes de mogelijkheid kunnen bieden om te gaan zitten. Verder adviseren wij maatregelen te ondersteunen ter vermindering van of betere bescherming tegen koude en tocht. Datzelfde geldt voor het voorkómen van ongevallen door snijden, uitglijden en verbranden.



## 9.5 Verzuim, WAO en reïntegratie

### *Kengetallen verzuim, WAO en reïntegratie*

In tabel 9.4 wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste indicatoren van verzuim en vroegtijdige reïntegratie: het verzuimpercentage, het WAO-instroompercentage, en de enkele kengetallen over de informatievoorziening rond verzuim en reïntegratie richting werknemers. Deze percentages kunnen gebruikt worden voor het formuleren van doelstellingen voor het arboconvenant. Het verzuimpercentage in de AGF, Bloemen en Vis lijkt op een gemiddeld niveau voor de detailhandel te liggen. Het verzuim in de ambulante handel is relatief laag.

Alleen voor de AGF, Bloemen en Vis zijn WAO-cijfers beschikbaar. Vergeleken met het landelijk gemiddelde (0,95 procent) en het gemiddelde voor de detailhandel (0,8 procent), is de instroom in deze drie branches laag. In vergelijking met de rest van Nederland, werken er in de detailhandel veel jongeren, wat een verklaring zou kunnen vormen voor de lagere WAO-instroom. Dit verklaart echter niet het verschil tussen de drie branches en de detailhandel: het aandeel jongeren is in de drie branches maar iets groter dan in de totale detailhandel.

De drie branches hebben in totaal ruim 800 'zittende' WAO-ers, waarvan zo'n 80 procent volledig in de WAO zit en 20 procent gedeeltelijk. In 2001 lag dit aantal nog 13 procent lager. Voor een belangrijk deel zijn dit jonge mensen. Pas sinds het laatste kwartaal van 2003 lijkt zich een stabilisatie, dan wel een lichte daling voor te doen. Dit terwijl in de rest van Nederland het aantal lopende WAO-uitkeringen al sinds 2001 afneemt. Het aantal WAO-ers per 100 werkenden is in de drie branches nog steeds beduidend lager dan in de detailhandel als geheel (3 versus 7 procent).

**Tabel 9.4** Percentage werknemers dat is blootgesteld aan de verschillende risico-indicatoren voor fysieke belasting en aan werkgebonden aandoeningen aan het bewegingsapparaat, eind 2004

	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	-
zittende WAO-ers per 100 werknemers	3,1	2,6	2,8	-
<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

#### *Werk als oorzaak van ziekteverzuim*

Eén op de vijf werknemers in de AGF- en de Visdetailhandel geeft aan dat de klachten waarmee ze de laatste keer verzuimden voor ten minste een deel met het werk te maken hadden. In de ambulante handel en bij de bloemisten geldt dit voor *twee op vijf* werknemers. Voor de AGF- en de Visbranches heeft de arbodienst Commit brancherapportages samengesteld. Volgens deze rapportages heeft circa 20 procent van het (langdurig) verzuim een in het werk gelegen oorzaak. Het betreft hier de visie van de bedrijfsarts; deze labelt aandoeningen alleen als zodanig als hij kan vaststellen dat er duidelijk sprake is van een arbeidsgebonden factor.

Dat slechts een deel van het verzuim arbeidsgebonden is, wil niet zeggen dat de werkgever het overige verzuim niet kan beïnvloeden. Ook (dreigend) verzuim als gevolg van privé-problemen, en de terugkeer na verzuim van welke oorzaak dan ook, kan de werkgever (al dan niet samen met arbodienst of loket) kan de werkgever positief beïnvloeden.

### *Stand van wetenschap verzuim en reïntegratie*

Ondernemers weten zelf goed hoe ze om moeten gaan met kortdurend verzuim en hebben hun werknemers dit ook duidelijk gemaakt. De arbodienst wordt hier nauwelijks bij betrokken. Langdurig verzuim komt in de meeste bedrijven slechts incidenteel voor, maar als het dan toch voorkomt voorloopt de begeleiding en reïntegratie lang niet altijd goed. De ondernemers zijn door hun werknemer ook niet geïnformeerd over zaken als de arbodienst en beleid bij langdurig verzuim. Het is in maar weinig bedrijven onderwerp van (werk)overleg en ondernemers hebben er ook nauwelijks inspraak in. De ondernemers uiten behoefte aan goede externe ondersteuning bij (dreigend) langdurig verzuim, die de werkgever ook duidelijk maakt welke bijdrage deze zelf moet leveren aan het reïntegratieproces en hen de administratieve rompslomp uit handen neemt.

### *Aanbevolen maatregelen verzuim en reïntegratie*

Voor het verbeteren van het proces van vroegtijdige verzuimbegeleiding, en hiermee het bevorderen van vroegtijdige reïntegratie, zijn in hoofdstuk 8 de volgende vijf maatregelen geformuleerd:

1. op brancheniveau aansluiting bij een verzuimloket faciliteren;
2. een toolkit met arbo- en verzuiminformatie voor ondernemers faciliteren;
3. een toolkit met arbo- en verzuiminformatie voor werknemers faciliteren;
4. training rond 'goed werkgeverschap' faciliteren;
5. op brancheniveau met verzekeraars afspraken maken over premiehoogtes in relatie tot hoogte ziekteverzuim.

In paragraaf 7.3 wordt het huidige aanbod op deze terreinen beschreven. Het betreft aanbieders die al in één of meer van de vier branches actief zijn en documenten en cursussen speciaal gericht op het MKB. De huidige aanbieders en de bestaande documentatie en producten, vormen naar onze mening een goede basis voor de invulling van deze maatregelen.

## **9.6 Communicatie**

In het arboconvenant zullen maatregelen rond arbo, verzuim en reïntegratie worden afgesproken. Uit de interviews en de workshop verzuim en reïntegratie is gebleken dat het in het algemeen moeilijk is de ondernemers met dergelijke boodschappen te bereiken. Dit is dus een belangrijk aandachtspunt is voor het arboconvenant. Er moet rekening mee gehouden worden dat arbo en verzuim niet hoog op het interesselijstje staan van de ondernemer. Deze associeert de onderwerpen met 'verplicht' en 'regeling'. Het is daarom belangrijk om de convenantmaatregelen positief te brengen door de voordelen ervan te benadrukken (goed voor het personeel, geen ziektever-

zuim/WAO, nuttig, geld en ongemak besparen) en de juiste termen te gebruiken.

De communicatie moet vooral inspelen op het in gang zetten van het 'gezond verstand'. Simpele, korte boodschappen geven, bijvoorbeeld via beurzen, e-mail (met link naar website), nieuwsbrieven en via ondernemers- en brancheverenigingen en brancheadviseurs. Ook denken we voor de detailhandel aan stevige kaarten waar een aantal praktische regels of tips op staan (bijvoorbeeld over tillen, opruimen, verzuim), die opgehangen kunnen worden in de winkel. Hierbij mag ook de boekhouder niet vergeten worden, die de administratie veelal regelt.



## BIJLAGE 1. GEÏNTERVIEWDE PERSONEN

### Geïnterviewde ondernemers

#### *Ambulante handel*

dhr. R. den Dunnen	textiel
dhr. Klabbers	noten en zuidvruchten
dhr. Linker	AGF
dhr. L. van Popering	textiel
dhr. Pit	vis
dhr. Westerhof	kaas
dhr. G. Scholten	snacks
dhr. Keuping	vleeswaren
dhr. Wiefers	snoep
dhr. Geelink	beenmode

#### *AGF-detailhandel*

dhr. Leegwater  
 dhr. Veeneman  
 dhr. vd Bosch  
 dhr. vd Meer  
 dhr. Hofland  
 dhr. Bakker  
 dhr. Coenen  
 dhr. Dijkema  
 dhr. Legemaate

#### *Bloemistenbranche*

dhr. Haring  
 dhr. Dekkers  
 dhr. Thijert  
 mw. vd Meer  
 dhr. Roelofsen  
 mw. van Beek  
 mw. Hofman  
 mw. Pikaar  
 dhr. Kroese  
 dhr. Snelders

#### *Visdetailhandel*

dhr. P. van de Laar  
 dhr. M. vd Ven  
 dhr. W. Koelewijn  
 dhr. P.F. Heinen  
 dhr. K. Koning  
 dhr. Motshagen  
 dhr. van Gestel (ambulant)

**Geïnterviewde branchekeners**

Henk Achterhuis	ambulant: CVAH (lid BBC)
Maarten de Graaf	ambulant: HBD
Mark Heemskerk <sup>51</sup>	AFG: ADN (lid BBC)
Dick Meulblok	AGF: ADN (lid BBC)
Jakob Hartman	AGF: de Goudreinet
Toine Zwitserlood	Bloemen: CBW
Wilna Nagel	Bloemen: CBW (BBC)
Maarten Mens	Vis: VNV
Bjorn Floot	Vis: Visgilde
Neollette Poelgeest	vier branches: CNV
dhr. Peltzer	vier branches: Arbeidsinspectie

**Geïnterviewde aanbieders**

Cees Schoenmakers	CKO
Guus Erbe	Commit
Wilt Komrij	Van Spaendonck
Peter Tieman	TFC Services
Ilona Cremer	SVS Optimaal
Pieter Steenks	ADD/Ad-arbo
Mark Overeijnder	Interpolis
Joyce Rosenthal	HBD

**Deelnemers workshop fysieke belasting en sociale veiligheid ambulante handel 1 november 2004**

dhr. C.J. den Hollander	ambulante handelaar kaas
dhr. M. Groen	ambulante handelaar banket
dhr. K.Prins	ambulante handelaar AGF
dhr. W.A. de Smit	adviseur ambulante handel
dhr. F. de Kruif	ondersteuner BBC
mw. H. Konijnenberg	FNV en BBC lid
dhr. P. Voskamp	onderzoeker vhp
mw. F. Tammeling	onderzoeker vhp

<sup>51</sup> Als aanvulling op het interview zelf is de ADN-notitie *Arbobeleid in de AGF branches* toegestuurd. De inhoud hiervan is meegenomen in de rapportage over het interview.

**Deelnemers workshop fysieke belasting en sociale veiligheid detail handel 3 november 2004**

mw. M. Burger	detailhandelaar vis
dhr. R.J.M. Putker	detailhandel bloemen
dhr. F. de Kruif	ondersteuner BBC
dhr. P. Voskamp	onderzoeker vhp
mw. F. Tammeling	onderzoeker vhp

**Deelnemers workshop verzuim en reïntegratie 9 november 2004**

dhr. Hendriks	Ambulant
dhr. Borgers	Ambulant
dhr. v. Maanen	Ambulant
dhr. Wiefkers	Ambulant
dhr. Dijkema	AGF
mw. vd Bosch	AGF
dhr. Meulblok	ADN
mw. Knijnenburg	FNV
mw. Cremer	SVS Optimaal
dhr. vd Weert	v Spaendonck
dhr. Erbe	Commit
dhr. Tieman	TFC Services
dhr. Rijndorp	VBW
mw. Smit	VBW
mw. Poll	Orbis
dhr. Hoffius	<i>AStri</i>
mw. van Deursen	<i>AStri</i>
dhr. Duvekot	<i>AStri</i>





**BIJLAGE 2. VRAGENLIJST WERKNEMERSENQUÊTE**



**A****Persoonsgegevens**

1.	Wat is uw geboortejaar?	19 .....																
2.	Bent u man of vrouw?	<input type="checkbox"/> man <input type="checkbox"/> vrouw																
3.	Wat is de hoogste opleiding die u heeft voltooid? <i>Als uw opleiding er niet precies bijstaat, kruis dan aan wat het dichtst in de buurt komt.</i>	<input type="checkbox"/> geen onderwijs <input type="checkbox"/> basisonderwijs, lagere school <input type="checkbox"/> middelbaar onderwijs (MAVO, ULO, MULO) <input type="checkbox"/> voorbereidend beroepsonderwijs, lager beroepsonderwijs (VMBO, LBO, LTS, LEAO, LHNO, huishoudschool, ambachtschool) <input type="checkbox"/> algemeen voortgezet onderwijs (HBS, MMS, HAVO, atheneum, gymnasium, VWO) <input type="checkbox"/> middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, MEAO) <input type="checkbox"/> hoger beroepsonderwijs (HBO, HEAO, HTS) <input type="checkbox"/> wetenschappelijk onderwijs (universiteit)																
4.	Heeft u een speciale vakopleiding of cursussen gevolgd voor uw huidige werk?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee																
5.	Heeft u aparte cursussen of opleidingen gevolgd in verband met arbeidsomstandigheden? <i>(bijvoorbeeld een tilcursus of een cursus bedrijfshulpverlening)</i>	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee																
6.	Welk product wordt in de winkel of kraam waar u werkt, in hoofdzaak verkocht? <i>Als u meer dan één type product verkoopt, kruis dan <b>het belangrijkste product</b> aan.</i>	<table border="0"><tr><td><input type="checkbox"/> AGF (aardappelen, groenten, fruit)</td><td><input type="checkbox"/> snacks en geringe etenswaren</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> vlees en vleeswaren</td><td><input type="checkbox"/> overige voedsel producten</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> vis</td><td><input type="checkbox"/> bloemen / planten / potterie</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> wild en gevogelte</td><td><input type="checkbox"/> textiel</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> kaas</td><td><input type="checkbox"/> bijoutherieën</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> melk en zuivel</td><td><input type="checkbox"/> dieren en dierproducten</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> brood / banket</td><td><input type="checkbox"/> overige non food producten</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> snoep</td><td></td></tr></table>	<input type="checkbox"/> AGF (aardappelen, groenten, fruit)	<input type="checkbox"/> snacks en geringe etenswaren	<input type="checkbox"/> vlees en vleeswaren	<input type="checkbox"/> overige voedsel producten	<input type="checkbox"/> vis	<input type="checkbox"/> bloemen / planten / potterie	<input type="checkbox"/> wild en gevogelte	<input type="checkbox"/> textiel	<input type="checkbox"/> kaas	<input type="checkbox"/> bijoutherieën	<input type="checkbox"/> melk en zuivel	<input type="checkbox"/> dieren en dierproducten	<input type="checkbox"/> brood / banket	<input type="checkbox"/> overige non food producten	<input type="checkbox"/> snoep	
<input type="checkbox"/> AGF (aardappelen, groenten, fruit)	<input type="checkbox"/> snacks en geringe etenswaren																	
<input type="checkbox"/> vlees en vleeswaren	<input type="checkbox"/> overige voedsel producten																	
<input type="checkbox"/> vis	<input type="checkbox"/> bloemen / planten / potterie																	
<input type="checkbox"/> wild en gevogelte	<input type="checkbox"/> textiel																	
<input type="checkbox"/> kaas	<input type="checkbox"/> bijoutherieën																	
<input type="checkbox"/> melk en zuivel	<input type="checkbox"/> dieren en dierproducten																	
<input type="checkbox"/> brood / banket	<input type="checkbox"/> overige non food producten																	
<input type="checkbox"/> snoep																		
7.	Wat is uw functie? <i>Kruis slechts één functie aan! Als uw functie er niet precies bijstaat, kruis dan de functie aan <b>die er het meest op lijkt</b>.</i>	<table border="0"><tr><td><input type="checkbox"/> marktkoopman / standplaatshouder</td><td><input type="checkbox"/> verkoper</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> versadviseur / versspecialist</td><td><input type="checkbox"/> caissière</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> bloemenbinder</td><td><input type="checkbox"/> administratief medewerker</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> fileerder</td><td><input type="checkbox"/> bedrijfsleider, manager, eigenaar</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> kok</td><td></td></tr></table>	<input type="checkbox"/> marktkoopman / standplaatshouder	<input type="checkbox"/> verkoper	<input type="checkbox"/> versadviseur / versspecialist	<input type="checkbox"/> caissière	<input type="checkbox"/> bloemenbinder	<input type="checkbox"/> administratief medewerker	<input type="checkbox"/> fileerder	<input type="checkbox"/> bedrijfsleider, manager, eigenaar	<input type="checkbox"/> kok							
<input type="checkbox"/> marktkoopman / standplaatshouder	<input type="checkbox"/> verkoper																	
<input type="checkbox"/> versadviseur / versspecialist	<input type="checkbox"/> caissière																	
<input type="checkbox"/> bloemenbinder	<input type="checkbox"/> administratief medewerker																	
<input type="checkbox"/> fileerder	<input type="checkbox"/> bedrijfsleider, manager, eigenaar																	
<input type="checkbox"/> kok																		
8.	Waar werkt u? <i>Er is meer dan één antwoord mogelijk.</i>	<input type="checkbox"/> in de winkel → naar vraag 10 <input type="checkbox"/> op de markt <input type="checkbox"/> op een solitaire standplaats ('straathandel') <input type="checkbox"/> huis-aan-huis-verkoop																

9.	Werkt u vanuit een verkoopwagen of vanuit een marktkraam? <i>Beide antwoorden zijn mogelijk.</i>	
	<input type="checkbox"/> marktkraam	
	<input type="checkbox"/> verkoopwagen / markavan	
10.	Hoeveel dienstjaren werkt u bij uw huidige bedrijf?	..... jaar/jaren
11.	Wat voor soort arbeidscontract heeft u?	
	<input type="checkbox"/> vaste aanstelling	
	<input type="checkbox"/> tijdelijke aanstelling	
	<input type="checkbox"/> als oproepkracht (0-urencontract)	
	<input type="checkbox"/> geen: ik ben zelfstandige zonder personeel (zzp-er) → <i>ga door naar vraag 14</i>	
	<input type="checkbox"/> anders, namelijk.....	
12.	Heeft u een leidinggevende functie?	<input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja
13.	Hoeveel personen werken er in uw bedrijf? <i>Als u in meerdere vestigingen werkt, geef dan het aantal werknemers van de vestiging waar u het vaakst werkt.</i>	
	<input type="checkbox"/> 1 - 4 personen	
	<input type="checkbox"/> 5 – 9 personen	
	<input type="checkbox"/> 10 – 19 personen	
	<input type="checkbox"/> 20 – 49 personen	
	<input type="checkbox"/> 50 of meer personen	
14.	Hoeveel uur in de week werkt u gemiddeld genomen?	..... uren per week
15.	Hoeveel daarvan zijn overuren (uren boven op het contract)?	..... uren per week
16.	Hoeveel dagen in de week werkt u?	..... dagen in de week (volgens contract)

## **B** Lichamelijke belasting

<b>Tillen</b> <i>Graag voor alle vragen aankruisen hoe vaak u hiermee in uw werk te maken krijgt.</i>		<b>(heel) vaak</b>	<b>regelmatig</b>	<b>soms</b>	<b>zelden /nooit</b>
17.	Moet u in uw werk lasten van meer dan 5 kg:				
	a) tillen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) duwen of trekken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) dragen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Moet u in uw werk zeer zware lasten van meer dan 25 kg:				
	a) tillen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) duwen of trekken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) dragen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Tillen</b> <i>Graag voor alle vragen aankruisen hoe vaak u hiermee in uw werk te maken krijgt.</i>		<b>(heel) vaak</b>	<b>regelmatig</b>	<b>soms</b>	<b>zelden /nooit</b>
19.	Moet u in uw werk tillen: a) in een ongemakkelijke houding? b) met de last ver van het lichaam? c) met gedraaid bovenlichaam? d) met de last boven borsthoogte? e) met één hand? f) met een last die slecht is vast te pakken of vast te houden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Moet u in uw werk buigen of draaien met: a) uw bovenlichaam? b) uw hoofd / nek? c) uw polsen / handen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Moet u in uw werk lang achtereen in voorovergebogen of gedraaide houding werken met: a) uw bovenlichaam? b) uw hoofd/ nek? c) uw polsen/ handen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Moet u in uw werk: a) in ongemakkelijke houding werken? b) langdurig in dezelfde houding werken? c) ver reiken met uw handen of armen? d) uw armen geheven houden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Moet u in uw werk lang achtereen: a) staan? b) zitten? c) lopen? d) geknield of gehurkt werken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	Hoeveel minuten per dag werkt u doorgaans met uw handen: <i>(indien niet van toepassing, vul dan '0' in)</i> a) boven schouderhoogte? ongeveer _____ minuten per dag b) onder kniehoogte? ongeveer _____ minuten per dag				

<b>Herhalende bewegingen, kracht zetten en trillingen</b> <i>Graag voor alle vragen aankruisen hoe vaak u hiermee in uw werk te maken krijgt.</i>		<b>(heel) vaak</b>	<b>regelmatig</b>	<b>soms</b>	<b>zelden /nooit</b>
25.	Moet u in uw werk vele malen per minuut dezelfde bewegingen maken met:				
	a) uw bovenlichaam?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) uw hoofd / nek?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) uw arm(en)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) uw hand(en) / pols(en)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) uw vinger(s)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	Moet u in uw werk:				
	a) kracht zetten met uw armen of handen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) stevig knijpen met uw handen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) grote kracht uitoefenen op gereedschappen of apparaten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	Heeft u in het werk trillend(e) gereedschap of apparaten in uw handen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	Rijdt u in het werk in voertuigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Moet u in uw werk lichamelijk actief (in beweging) zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **C Klachten aan het bewegingsapparaat**

<b>Klachten over uw nek, rug, armen en benen</b> <i>Graag bij alle vragen aankruisen wat voor u het meest van toepassing is.</i>		<b>ja, langdurig</b>	<b>ja, regelmatig</b>	<b>ja, een enkele keer</b>	<b>nee, nooit</b>
30.	Had u de afgelopen 12 maanden last (pijn, ongemak) van uw:				
	a) nek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) schouders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) boven in de rug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) onder in de rug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) ellebogen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) polsen / handen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) heupen / dijen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	h) knieën	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	i) enkels / voeten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	Hebben de bij vraag 30 aangekruiste klachten te maken met uw werk?				
	<input type="checkbox"/> ja, geheel				
	<input type="checkbox"/> ja, gedeeltelijk				
	<input type="checkbox"/> misschien				
	<input type="checkbox"/> nee				

**D****Sociale veiligheid op het werk****Lichamelijke agressie tijdens het werk**

*Met lichamelijke agressie bedoelen we situaties tijdens uw werk waarin men lichamenlijk agressief tegen u was, ongeacht of u daarbij verwondingen opliep. Dat wil zeggen: u bent geslagen, bespuugd, geschopt, vastgegrepen, met voorwerpen bekogeld, gebeten, gekrabd, geduwd, gestoken of gestompt. Ook gaat het hier om ongewenste seksuele handtastelijkheden. Over bedreigingen en lastig gedrag worden u straks vragen gesteld.*

32. Hoe vaak heeft u **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk een situatie meegemaakt waarin lichamelijke agressie tegen u werd gebruikt?

- afgelopen jaar niet
- afgelopen jaar één of meerdere keren
- iedere 6 maanden één of meerdere keren
- iedere 3 maanden één of meerdere keren
- iedere maand één of meerdere keren
- iedere week één of meerdere keren

33. Als u terugdenkt aan **de laatste** keer dat tijdens uw werk lichamelijke agressie tegen u werd gebruikt, tot welke categorieën behoorden de daders?

*Er is meer dan één antwoord mogelijk.*

- niet van toepassing
- klanten
- collega's en / of leidinggevende
- bezoekers
- verslaafden, zwervers
- groepje jongeren

**Serieuze bedreigingen tijdens het werk**

*Het gaat hier om situaties waarin u serieus werd bedreigd tijdens uw werk. Bijvoorbeeld: dat iemand dreigde u iets aan te doen, u fors intimideerde, uitschold, met een wapen dreigde of met lichamenlijk geweld tegen u of uw familieleden, u werd gehinderd u vrij te bewegen, of bedreigd werd u op een ander moment te grazen te nemen. Het gaat hier om bedreigingen, waarbij geen lichamenlijke agressie tegen u werd gebruikt.*

34. Hoe vaak bent u **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk serieus bedreigd?

- afgelopen jaar niet
- afgelopen jaar één of meerdere keren
- iedere 6 maanden één of meerdere keren
- iedere 3 maanden één of meerdere keren
- iedere maand één of meerdere keren
- iedere week één of meerdere keren

35. Als u terugdenkt aan **de laatste** keer dat u serieus werd bedreigd tijdens uw werk, tot welke categorieën behoorden de daders?

*Er is meer dan één antwoord mogelijk.*

- niet van toepassing
- klanten
- collega's en / of leidinggevende
- bezoekers
- verslaafden, zwervers
- groepje jongeren
- bekende personen, die eerder agressief tegen mij of mijn collega's waren



**Lastig gedrag tijdens het werk**

Het gaat hier om situaties tijdens uw werk waarin iemand u lastig viel, zonder dat hierbij sprake was van lichamelijke agressie en/of serieuze bedreiging. Bijvoorbeeld: constant treiteren, pesten, negeren, constant afspraken niet nakomen, blijven zeuren, u belachelijk proberen te maken, spullen vernielen in uw bijzijn, zichzelf pijn (dreigen te) doen in uw aanwezigheid, gevolgd worden buiten het werk, uw spullen stelen, u uitschelden of beledigen, discriminerende of ongewenste opmerkingen tegen u maken, u fysiek verhinderen uw taak uit te oefenen, u ongewenst aanklappen, provoceren, of zich bij herhaling niet aan de regels houden.

36. Kunt u aangeven hoe vaak u **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk te maken heeft gehad met lastig gedrag?
- afgelopen jaar niet
  - afgelopen jaar één of meerdere keren
  - iedere 6 maanden één of meerdere keren
  - iedere 3 maanden één of meerdere keren
  - iedere maand één of meerdere keren
  - iedere week één of meerdere keren
37. Als u terugdenkt aan **de laatste** keer dat u te maken had met lastig gedrag tijdens uw werk, tot welke categorieën behoorden de daders?  
*Er is meer dan één antwoord mogelijk.*
- niet van toepassing
  - klanten
  - collega's en / of leidinggevende
  - bezoekers
  - verslaafden, zwervers
  - groepje jongeren
  - bekende personen, die eerder agressief tegen mij of mijn collega's waren

<b>Letsel en/of klachten ten gevolge van agressie en geweld tijdens het werk</b>		<b>nee</b>	<b>ja</b>
38.	Heeft u <b>de afgelopen 12 maanden</b> ten gevolge van lichamenlijk geweld:		
	a) licht letsel opgelopen in uw werk? <i>(bijv. schaafwonden, blauwe plekken, bloedneus, blauw oog)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) ernstig letsel opgelopen in uw werk? <i>(bijv. steekwonden, botbreuk, bewusteloosheid, kneuzingen)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Heeft u <b>de afgelopen 12 maanden</b> ten gevolge van agressie en geweld in uw werk:		
	a) wel eens verzuimd van uw werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) langer dan 4 weken verzuimd van uw werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) wel eens minder goed gefunctioneerd in uw werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) langer dan 4 weken minder goed gefunctioneerd in uw werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) uw plezier in het werk verloren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) serieus overwogen van baan te veranderen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	Bent u <b>de afgelopen 12 maanden</b> vaak op uw hoede voor agressie en geweld in uw werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Letsel en/of klachten ten gevolge van agressie en geweld tijdens het werk		nee	ja
41.	Heeft u ten gevolge van agressie - of geweldsincidenten die u <b>de afgelopen 12 maanden</b> in uw werk heeft meegemaakt, <b>op dit moment</b> nog één van de volgende klachten?		
	a) last van beelden en herinneringen erover, die u niet van u af kunt zetten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) bepaalde plaatsen, taken of personen vermijden omdat u er angstig van wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) er niet aan willen denken en/ of niet over willen praten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) schrikreacties bij gebeurtenissen, die lijken op het agressie- of geweldsincident.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) neerslachtigheid, als u er aan denkt of er aan herinnerd wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **E** Overige arbeidsomstandigheden

42.	Geef aan of u vaak, soms of nooit te maken heeft met de volgende arbeidsomstandigheden:	ja, regelmatig	ja, soms	nee
a)	Doet u lichamelijk zwaar werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Moet u in een hoog tempo werken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Zijn er grote pieken en dalen in de drukte op het werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Heeft u weinig tijd om te pauzeren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Werkt u in uw eentje in de winkel, kraam of wagen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Werkt u in tocht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Werkt u in koude?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	Werkt u in hitte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i)	Werkt u met producten die bij u allergische reacties veroorzaken? ( <i>bijv. huidirritatie of handeczeem</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j)	Loopt in het werk gevaar zich te snijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k)	Loopt u in het werk gevaar voor verbranding?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l)	Werkt u op gladde of hobbelige vloerooppervlakken, die gevaar opleveren voor uitglijden of struikelen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m)	Komen er conflicten voor op het werk met de leidinggevende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n)	Komen er conflicten voor op het werk tussen collega's onderling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o)	Heeft u last van stress door het werk? ( <i>bijvoorbeeld slecht slapen, gespannenheid</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p)	Heeft u na het werk veel tijd nodig om te herstellen van de vermoeidheid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# F

## Welke maatregelen rond arbeidsomstandigheden wenst u in het bedrijf?

Blok F en G zijn alleen van toepassing voor werknemers en oproepkrachten. Zelfstandigen Zonder Personeel kunnen doorgaan naar blok H.	ja, zeer nodig	ja, enigszins nodig	niet nodig
43. Acht u het wenselijk dat uw bedrijf (verdere) <b>maatregelen</b> neemt ten aanzien van de volgende zaken:			
a) werkdruk, pieken en dalen in drukte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) overwerk, lange werkdagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) pauzemogelijkheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) hoogte van werktafels ( <i>bijv. toonbank, bind/snijtafel, kraam</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) lichamelijk zwaar werk ( <i>bijv. tillen, reiken</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) langdurig staan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) het klimaat (tocht, koude, hitte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) intimidatie, agressie of geweld door klanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) manier van omgang van de leidinggevende met het personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) manier van omgang tussen collega's onderling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) overvallers, zakkenrollers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) kleine bedrijfsongevallen ( <i>bijv. snijden, branden, struikelen, uitglijden</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) allergische reacties door producten waarmee gewerkt wordt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# G

## Verzuimbeleid

De volgende vragen gaan over *regels en begeleiding bij ziekteverzuim*.

Graag bij alle vragen aankruisen wat voor u het meest van toepassing is.			weet niet/ n.v.t.
	ja	nee	
44. Bent u door uw werkgever op de hoogte gesteld wat u moet doen als u ziek bent? ( <i>schriftelijk of mondeling, bijvoorbeeld bij wie u zich ziek moet melden</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Wanneer u zich ziek meldt, vindt er dan verzuimcontrole plaats door uw werkgever of arbodienst? ( <i>bijvoorbeeld: huisbezoek, oproep, telefonisch contact of schriftelijk contact, zoals een formulier 'eigen verklaring'</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Wanneer u zich ziek meldt, krijgt u dan één of meer dagen minder of geen loon uitbetaald?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Wanneer u zich ziek meldt, wordt u dan gekort op vakantie- of ADV-dagen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Wordt u door uw werkgever beloond wanneer u weinig ziek bent? ( <i>bijvoorbeeld met extra vrije dagen, geld etc.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>Graag bij alle vragen aankruisen wat voor u het meest van toepassing is.</i>		<b>ja</b>	<b>nee</b>	<b>weet niet/ n.v.t.</b>
49.	Is uw organisatie aangesloten bij een arbodienst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.	Heeft u tijdens het ziek zijn regelmatig contact met uw werkgever?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.	Heeft het personeel inspraak in hoe er in het bedrijf met ziekteverzuim en reïntegratie wordt omgegaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52.	Is het onderwerp ziekteverzuim en begeleiding van zieke werknemers in de afgelopen 3 jaar wel eens besproken in een werkoverleg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53.	Heeft u van uw werkgever de in afgelopen 3 jaar schriftelijke informatie gehad over ziekteverzuim en begeleiding van zieke werknemers? <i>(bijvoorbeeld: folder, artikel in personeelsblad)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>H</b>	<b>Ziekteverzuim in afgelopen 12 maanden</b>	
	De volgende vragen gaan over <i>uw ziekteverzuim in de afgelopen 12 maanden</i> . Onder ziekteverzuim wordt ook verstaan: minder uren of dagen werken dan normaal wegens ziekte, ongeval of andere gezondheidsredenen. Normaal zwangerschaps- en bevallingsverlof wordt <b>niet</b> als ziekte opgevat.	
54.	Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens verzuimd? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee → <b>ga verder naar vraag 61</b>	
55.	Hoe vaak heeft u gedurende <b>de afgelopen 12 maanden</b> verzuimd? ..... keer	
56.	Hoeveel dagen heeft u, alles bij elkaar, de afgelopen 12 maanden naar schatting verzuimd? <i>Tel alle dagen van begin tot eind van het verzuim, ook de tussenliggende dagen en weekenddagen. Gedeeltelijk ziekteverzuim en therapeutisch werken tellen ook als verzuim mee.</i> ..... dagen	
57.	Met wat voor soort klachten heeft u <b>de laatste keer</b> verzuimd of verzuimt u nu? <i>Kruis alléén de belangrijkste klacht aan.</i>	
	<input type="checkbox"/> rugklachten <input type="checkbox"/> klachten nek, schouders, armen, polsen, handen <input type="checkbox"/> klachten heup, benen, knieën, voeten <input type="checkbox"/> psychische klachten, overspannen, burnout <input type="checkbox"/> vermoeidheid of concentratieproblemen <input type="checkbox"/> conflict op het werk	<input type="checkbox"/> klachten hart- en vaatstelsel <input type="checkbox"/> klachten luchtwegen <input type="checkbox"/> klachten maag of darmen <input type="checkbox"/> huidklachten, allergie <input type="checkbox"/> klachten oren of ogen <input type="checkbox"/> griep of verkoudheid <input type="checkbox"/> andere klachten, namelijk: .....
58.	Hoelang heeft u deze laatste keer verzuimd? <i>Tel alle dagen van het begin tot het eind: ook tussenliggende vrije dagen en weekenddagen. Gedeeltelijk ziekteverzuim en therapeutisch werken tellen ook als verzuim mee.</i>	
	<input type="checkbox"/> 0 – 7 dagen <input type="checkbox"/> 1 – 8 weken <input type="checkbox"/> 9 – 13 weken	<input type="checkbox"/> 14 – 26 weken <input type="checkbox"/> 27 – 52 weken <input type="checkbox"/> meer dan 1 jaar

59. Heeft u de indruk dat deze klachten het gevolg waren van het werk dat u deed?

- ja, hoofdzakelijk gevolg van mijn werk
- ja, voor een deel gevolg van mijn werk
- nee, geen gevolg van mijn werk → **ga verder naar vraag 61**
- weet niet → **ga verder naar vraag 61**

---

60. Zo ja, door welke omstandigheden in uw werk werden deze klachten (voor een deel) veroorzaakt?

*Er is meer dan één antwoord mogelijk.*

- werkdruk, werkstress
- emotioneel te zwaar (door omgaan met klanten etc.)
- lichamenlijk te zwaar (tillen, reiken, sjouwen, langdurig staan etc.)
- langdurig dezelfde handelingen verrichten (*bijv. langdurig achter computer werken*)
- problemen met leiding, werkgever
- problemen met collega's of ondergeschikten
- problemen met klanten
- geweld, seksuele intimidatie
- bedrijfsongeval
- gevaarlijke stoffen
- anders, namelijk: .....

**I**

### Ziekteverzuim in afgelopen 2 maanden

De volgende vragen gaan over *ziekteverzuim in de afgelopen 2 maanden (de laatste 8 weken)*.

61. Heeft u gedurende **de afgelopen 2 maanden** wegens ziekte, ongeval of andere gezondheidsredenen van uzelf het werk verzuimd?

- ja
- nee → **ga verder naar blok J**

---

62. Hoe **vaak** heeft u gedurende **de afgelopen 2 maanden** wegens ziekte, ongeval of andere gezondheidsredenen van uzelf het werk verzuimd?

..... keer

---

63. Hoeveel **werkdagen** heeft u gedurende **de afgelopen 2 maanden** wegens ziekte, ongeval of andere gezondheidsredenen van uzelf het werk verzuimd?

*Tel alleen de dagen waarop u normaal gesproken zou werken, dus niet de tussenliggende vrije dagen.*

..... werkdag(en)

**J**

### Reacties

U bent klaar met het invullen van deze vragenlijst. Als u nog opmerkingen heeft over de vragenlijst of als u bepaalde antwoorden wilt toelichten dan kan dat hieronder. Wij vragen u vriendelijk de vragenlijst op te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolop. Een postzegel plakken is niet nodig!

**Hartelijk bedankt voor uw medewerking!**

Arboconvenanten zijn een belangrijke pijler van het overheidsbeleid om de sectorale arbeidsomstandigheden te verbeteren en het ziekteverzuim en de WAO-instroom terug te dringen. In een arboconvenant worden tezamen met de sociale partners maatwerkafspraken gemaakt over verbetering van de arbeidsomstandigheden en vermindering van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Taakstellende resultaatverplichtingen in arboconvenanten voorkomen vrijblijvendheid, zorgen voor activiteiten in de bedrijfstakken en bevorderen de zelfwerkzaamheid van werkgevers en werknemers bij het vormgeven van arbozorg en verzuimbeleid op sectorniveau. Naar aanleiding van het succes van de aanpak in de periode 1999-2002 heeft het kabinet in 2003 besloten door te gaan met de arboconvenanten. Doel was het sectorale beleid over preventie, verzuim en reïntegratie verder te versterken. Om de activiteiten die hieruit voortvloeien, te onderscheiden van de bestaande initiatieven, zijn de termen eerste en tweede fase geïntroduceerd. In de eerste fase (1999-2003) lag het accent op preventie van belangrijke arbeidsrisico's tillen, psychosociale arbeidsbelasting, RSI, schadelijk geluid en een aantal gevaarlijke stoffen. In de tweede fase (2003-2007) ligt het accent op afspraken over verzuimbeleid, beperking van WAO-instroom en de reïntegratie van WAO-ers. Inzet van SZW daarbij is een reductie van verzuim en WAO-instroom met minimaal 20%. De arboconvenanten zijn van toepassing op iets meer dan de helft van onze beroepsbevolking



**Ministerie van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid**

Directie Arbeidsomstandigheden  
Postbus 90801  
2509 LV Den Haag

Verkoopinformatie  
We Print Together (WPT)  
Diepenhorstlaan 24  
2288 EW Rijswijk  
Telefoon 070 - 319 69 80  
Telefax 070 - 319 69 84

Bestellingen  
O.v.v. Arboconvenanten versturen  
naar: [orderswpt@minszw.nl](mailto:orderswpt@minszw.nl)  
Persoonlijke gegevens en het  
betreffende ISBN-nummer bijsluiten.

ISBN-nummer: 978-90-77894-13-2