



handig

Handzame informatie voor de Detailhandel AGF, Bloemen en Vis

Colofon

Handig is een uitgave van het Arboplusconvenant Ambulante handel en Detailhandel in AGF, Bloemen en Vis.
Deze waaier is bestemd voor werkgevers én werknemers in de Detailhandel in AGF, Bloemen en Vis.

ADN

AGF Detailhandel Nederland • Prins Mauritsplein 1a • 2582 NA Den Haag

VBW

Centrale Vereniging Bloemendetailhandel • Zandlaan 18 • 6717 LP Ede

VNV

Verbond van de Nederlandse Visdetailhandel • Treubstraat 17 • Postbus 72, 2280 AB Rijswijk

FNV Bondgenoten

Varrolaan 100 • Postbus 9208, 3506 GE Utrecht

CNV Dienstenbond

Polarisavenue 175 • Postbus 3135, 2130 KC Hoofddorp

CNV Bedrijvenbond

Prins Bernardweg 69 • Postbus 327 • 3990 GC Houten

Ministerie SZW

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid • Postbus 90801 • 2509 LV Den Haag

Oplage: 10.000

Concept en realisatie: De Kleuver bedrijfscommunicatie b.v. • www.de-kleuver.nl

**In samenwerking met het
Hoofdbedrijfschap Detailhandel**

Hoofdbedrijfschap Detailhandel
Postbus 90703, 2509 LS Den Haag



HANDIG

'Adressen bij de hand' Detailhandel in AGF, Bloemen en Vis

Handige adressen waar u terecht kunt voor de onderwerpen sociale veiligheid, personeel en reïntegratie, fysieke belasting en overige risicofactoren.

Arboplusconvenant

Ambulante handel en detailhandel in AGF, Bloemen en Vis
www.handigopjewerk.nl

ADN

AGF Detailhandel Nederland
Prins Mauritsplein 1a
2582 NA Den Haag
T (070) 351 21 06
www.agfdetailhandel.nl

VBW

Centrale Vereniging
Bloemendetailhandel
Zandlaan 18
6717 LP Ede
T (0318) 52 75 68
www.vbw-groenplein.nl

VNV

Verbond van de Nederlandse
Visdetailhandel
Treubstraat 17
Postbus 72, 2280 AB Rijswijk
T (070) 336 96 75
www.visspecialisten.nl
info@visspecialisten.nl

FNV Bondgenoten

Varrolaan 100, Utrecht
Postbus 9208, 3506 GE Utrecht
www.fnvbondgenoten.nl
www.arbobondgenoten.nl

CNV Dienstenbond

Polarisavenue 175
Postbus 3135, 2130 KC Hoofddorp
www.cnvdienstenbond.nl

CNV Bedrijvenbond

Prins Bernhardweg 69
Postbus 327, 3990 GC Houten
www.cnvbedrijvenbond.nl
cnvinfo@cnv.net

Ministerie SZW

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid
Postbus 90801, 2509 LV Den Haag
www.szw.nl

Hoofdbedrijfschap Detailhandel

Hoofdbedrijfschap Detailhandel
Postbus 90703
2509 LS Den Haag
www.hbd.nl

STIVO

Ontwikkeling instructie:
Sociale veiligheid
www.stivo.nl

TNO Arbeid

Ontwikkeling instructie:
Inzet personeel en reïntegratie
Fysieke belasting en overige risico's
www.tno.nl

www.arbo.nl



HANDIG

HANDIG

'Handig' is een instructiewaaier speciaal ontwikkeld voor de Detailhandel in AGF, Bloemen en Vis.

In deze waaier vindt u handige tips ingedeeld in drie onderdelen:



in de hand houden:
tips over sociale veiligheid



het ligt voor de hand:
tips over inzet personeel en reïntegratie



vele handen maken licht werk:
tips over fysieke belasting en overige risicofactoren

Het doel van de instructiewaaier is u praktische informatie te geven, om met elkaar te werken aan een gezond, veilig en goed lopend bedrijf.

De waaier is een praktisch hulpmiddel, waarbij ieder onderwerp bestaat uit drie aspecten:

- Voor:** Wat doe ik vooraf: om situaties te voorkomen of onderwerpen voor te bereiden?
- Tijdens:** Wat doe ik tijdens: hoe kan ik het beste handelen, hoe ga ik ermee om?
- Na:** Wat doe ik na de tijd: hoe ga ik nu verder, bij wie kan ik terecht of hoe handel ik het onderwerp af?

Op de kaarten vindt u **blauwgedrukte** woorden. Achtergrondinformatie over deze onderwerpen en het thema sociale veiligheid kunt u vinden op de website: www.handigopjewerk.nl.

Wanneer een tip specifiek bedoeld is voor een branche, wordt dit als volgt aangegeven:

-  AGF-detailhandel
-  Bloemendetailhandel
-  Visdetailhandel

De informatie is bedoeld voor ondernemer én medewerkers! Geef de instructiewaaier bij voorkeur een plekje in de buurt van de kassa/toonbank, zodat deze snel en door iedereen te raadplegen is!



HANDIG

in de hand houden



Voor

- Begroet klanten bij binnenkomst.
- Zorg voor overzicht, orde en netheid in en rondom de winkel.
- Gebruik diefstalspiegels.
- Zorg voor stickers/posters met tekst:
 - 'Bij winkeldiefstal doen wij altijd aangifte bij de politie.'
- Houd deuren naar personeelsruimten gesloten.
- Laat geld en sleutels nooit onbeheerd.
- Maak goede afspraken met elkaar over wanneer u iemand aanhoudt en de manier waarop u dat doet.
- Zorg voor goede afspraken met collega-ondernemers en/of burens.
- Overweeg een training rond criminaliteitspreventie voor u en uw medewerkers en/of een veiligheidsscan.

Tijdens

- Spreek de mogelijke dief gericht aan:
 - 'U heeft dit artikel nog niet afgerekend zie ik. Zal ik met u meelopen naar de kassa?'
 - 'Ik zie dat u uw winkelmandje bent vergeten. Zal ik dat even halen?'
- Blijf kalm.
- Laat de dief gaan als hij wegrent.
- Bel de politie.
- Licht, indien mogelijk, collega's/burens in.
- Ga geweld en agressie altijd uit de weg!
- Uw veiligheid en die van de klanten staat voorop.

Na

- Doe altijd (elektronisch) aangifte.
- Neem maatregelen om herhaling te voorkomen.

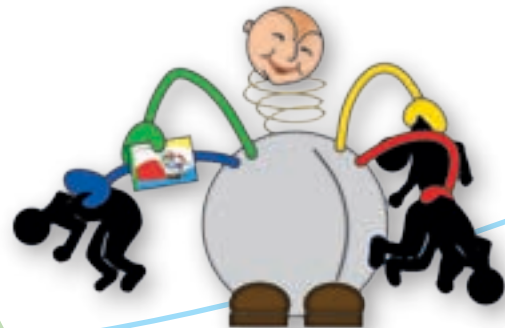


Zakkenrollers

- Voor
- Wijs klanten op risicovolle situaties, bijvoorbeeld een open tas met portemonnee.
 - Communiceer het risico d.m.v. stickers/posters met tekst.

- Tijdens
- Waarschuw de politie.
 - Neem een signalement van de dader op.
 - Houd de dader alleen aan als u met burens en/of collega-ondernemer(s) bent.
 - Ga geweld en agressie altijd uit de weg!

- Na
- Vang het slachtoffer op.
 - Adviseer het slachtoffer om aangifte te doen.
 - Waarschuw collega-ondernemers en/of burens dat zakkenrollers actief zijn.



Sociale veiligheid

Agressie, ordeverstoring

Voor

- Behandel elke klant met respect.
- Geef klanten positieve aandacht.
- Handel klachten op een rustige manier af.
- Zorg voor goede afspraken met collega ondernemers en/of burens.
- Bel tijdig de politie.
- Overweeg een training rond criminaliteitspreventie voor u en uw medewerkers.

Tijdens

- Blijf kalm en toon begrip voor de klant.
 - 'Wat vervelend voor u. Ik kan me voorstellen dat u boos bent.'
- Toon bereidheid om naar een oplossing te zoeken.
 - 'Wat kan ik eraan doen om u te helpen?'
- Stel bij belediging of bedreiging grenzen.
 - 'Ik vind het niet plezierig dat u tegen mij schreeuwt. Op deze manier komen we niet tot een oplossing.'
- Beantwoord agressie nooit met agressie.
- Bel de politie.

Na

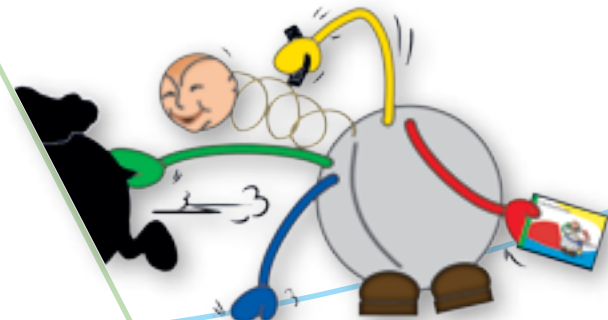
- Doe aangifte van bedreiging.
- Evalueer met u zelf hoe een en ander is verlopen.
- Maak gebruik van Slachtofferhulp Detailhandel (gratis): 0800-0801.



- Preventie
- Zorg voor adequate beveiliging van het object (gecertificeerd hang- en sluitwerk, goede verlichting)
 - Sleutelbeheer: regel goed wie welke sleutel(s) heeft.
 - Houd het telefoonnummer van het waarschuwingsadres/de meldkamer bij de hand.
 - Sluit een contract met een glasschadebedrijf.
 - Maak alle kassalades 's avonds leeg, doe het geld in de kluis en laat de lege kassalades openstaan.

- U krijgt een melding
- Bel de meldkamer terug of zij echt gebeld hebben.
 - Ga niet alleen naar de winkel.
 - Blijf buiten en observeer eerst de omgeving.
 - Wacht op de komst van de politie en ga met hen naar binnen.
 - Raak i.v.m. sporenonderzoek niets aan.

- Na
- Doe aangifte van de inbraak.
 - Neem contact op met de verzekeraar.
 - Laat de schade herstellen.



Overval, bedreiging

Voor

- Plaats de kassa op een afgeschermd plaats.
- Laat klanten zo veel mogelijk pinnen.
- Room de kassa consequent af.
- Tel geld uit het zicht van derden.
- Zorg voor goede verlichting rondom het bedrijf.
- Wees onvoorspelbaar bij bankstorting.
- Maak hierover afspraken met een bank in de buurt.
- Overweeg een training rond criminaliteitspreventie voor u en uw medewerkers of doe een veiligheidsscan.

Tijdens

- Doe wat overvallers eisen. Werk mee en wees geen held!
- RAAK:
 - Blijf **R**ustig - **A**ccepteer de situatie - Geef **A**f wat de overvallers vragen - Blijf goed **K**ijken.
- Probeer een signalement op te nemen.
- Ga nooit achter de overvaller(s) aan.

Na

- Bel direct 112.
- Sluit de winkel.
- Vraag betrokkenen te blijven.
- Wacht de politie op.
- Raak niets aan.
- Praat niet met de pers.
- Bel (**gratis**) slachtofferhulp (0800-0801).
- Doe altijd aangifte bij de politie.
- Meld de overval bij de arbeidsinspectie.



Veiligheid rondom Criminaliteit – Zelftest

In 10 stappen uw eigen veiligheidsbeleid in beeld!

	Ja	Nee
Geef met ja of nee aan of de onderstaande uitspraken op uw situatie van toepassing zijn.		
Ik werk (bijna) nooit alleen.		
Ik heb met collega-ondernemers afspraken gemaakt over noodsituaties.		
Ik heb belangrijke telefoonnummers altijd bij de hand.		
Ik maak gebruik van een afroomkuis(je).		
Ik stort onvoorspelbaar af bij de bank.		
Ik heb maatregelen genomen om inbraak te bemoeilijken.		
Ik maak gebruik van stickers met dadergerichte communicatie.		
Ik maak gebruik van een sleutelplan.		
Ik heb wel eens een training rond criminaliteitspreventie gevolgd.		
Ik stimuleer pinbetalingen.		

Totaalscore:

Tel het aantal keren dat u 'ja' hebt ingevuld.

8 - 10 keer 'ja' : Gefeliciteerd: u hebt uw veiligheidsbeleid prima voor elkaar!

5 - 7 keer 'ja' : Op zich heeft u een aantal zaken goed geregeld, maar het kan geen kwaad de tips uit deze waaier en de achtergrondinformatie (www.handigopjewerk.nl) nog eens goed door te nemen.

Minder dan 5 keer 'ja' : Uw veiligheidsbeleid is onvoldoende: neem alle tips uit deze waaier goed door en probeer ze om te zetten in concrete acties. Lees ook de achtergrondinformatie (www.handigopjewerk.nl) goed door en doe de veiligheidsscan op www.hbd.nl.



Sociale veiligheid

Belangrijke telefoonnummers

Ondernemer	
Bedrijfsleiding	
Directe collega's/ Buren	
Bewaking	
Meldkamer	
Spoed (politie, brandweer, ambulance)	112
Politie	0900-8844
Arts	
Slachtofferhulp Detailhandel	0800-0801
Arbodienst	
GG en GD	
Glaserstel	
Arbeidsinspectie	



het ligt voor de hand



Een **goede werkgever** houdt de belangen van zijn bedrijf en die van zijn personeel met elkaar in balans. Het personeel is namelijk het visitekaartje van het bedrijf. Met een goed personeelsbeleid blijven **werknemers** gemotiveerd, betrokken, gezond en productief.

Personeelsbeleid begint met het **zoeken en aannemen van personeel**. Door dit proces grondig aan te pakken komt de juiste persoon op de juiste plek terecht.

De basisregels staan in een **huishoudelijk reglement**, zodat iedereen weet wat de spelregels zijn om met z'n allen op een goede manier samen te werken.

Een belangrijke manier om voeling te houden met het personeel is door regelmatig **werkoverleg** te voeren. Zo blijft u op de hoogte van wat er speelt in het bedrijf en kunt u waar nodig bijsturen.

U ziet uw medewerkers bijna elke dag. Toch is het belangrijk om minstens één keer per jaar wat uitgebreider stil te staan bij het functioneren van de medewerkers. Het **jaarlijkse evaluatiegesprek** gaat over het functioneren van de medewerker in het afgelopen jaar, de beoordeling van het functioneren en over afspraken voor het komende jaar.

Soms wordt een medewerker **ziek**. Dit kan allerlei oorzaken hebben. In de meeste gevallen is iemand na een paar dagen weer aan het werk. Maar soms duurt het langer. Dat is vervelend voor de medewerker, maar ook voor de werkgever. Door verzuim kan bijvoorbeeld productieverlies of werkdruk bij de collega's ontstaan. Elke dag minder ziekte is mooi meegenomen. Daarom is het belangrijk om te voorkomen dat personeel ziek wordt en om snelle terugkeer bij ziekte te bevorderen.

Alle ontwikkelingen van het personeel legt u vast in het **personeelsdossier**.

Op de volgende kaarten staan tips over bovenstaande onderwerpen. Van alle **blauwgekleurde** woorden vindt u achtergrondinformatie en praktische checklists op www.handigopjwerk.nl. Ook vindt u hier informatie over het waarom van goed personeelsbeleid.



Zoeken en aannemen van personeel - voor de werkgever

Door de werving en selectie zorgvuldig uit te voeren krijgt u de goede persoon voor uw vacature

Voor

- Stel een **functieprofiel** op: wat zijn de taken en arbeidsvoorwaarden?
- Stel een **werknemersprofiel** op: aan welke eisen moet de nieuwe medewerker voldoen?
- Werf kandidaten voor uw functie via de relevante **wervingskanalen** voor uw vacature (via via, personeelsadvertentie, poster, uitzendbureau etc.).
- Formuleer duidelijke **vragen** voor de kandidaten.
- Zorg voor een rustige ruimte om het sollicitatiegesprek te voeren.

Tijdens

- Begin het sollicitatiegesprek op de afgesproken tijd.
- Stel uzelf voor en bied de kandidaat een drankje aan.
- Open het gesprek met een paar **informele vragen**.
- Geef in het kort informatie over het bedrijf.
- Vertel iets meer over de functie waarop de sollicitant solliciteert. Maak gebruik van het **functieprofiel**.
- Verzamel relevante informatie over de sollicitant door de vragen te stellen die u heeft voorbereid. Past de sollicitant bij de functie, het bedrijf en het team?
- **Laat de sollicitant veel praten** door **open vragen te stellen**. Vraag bij korte of oppervlakkige antwoorden verder door (bijvoorbeeld "Waarom denkt u dat?" of "Kunt u daar een voorbeeld van geven?").
- Geef de sollicitant de mogelijkheid om vragen te stellen.
- Sluit het gesprek af met informatie over het vervolg van de sollicitatieprocedure.

Na

- Beoordeel de sollicitant(en) op basis van de vooraf opgestelde profielen.
- Laat de kandidaten snel weten of zij wel of niet zijn aangenomen.
- Voer het **arbeidsvoorwaardengesprek** met de nieuwe medewerker.
- Stel het **arbeidscontract** op en laat dit tekenen.
- Maak een **inwerkprogramma** voor de nieuwe medewerker.
- Besteed hierin ook aandacht aan instructie fysieke belasting en sociale veiligheid.



inzet personeel en reïntegratie

In het werkoverleg wisselen leidinggevende en medewerkers informatie uit over het reilen en zeilen binnen het bedrijf. Regelmatig werkoverleg bevordert de betrokkenheid, sfeer en productiviteit.

Voor

- Bepaal de **frequentie** van het werkoverleg in uw bedrijf; hoe vaak is werkoverleg nodig?
- Plan één of twee keer per jaar een extra werkoverleg om uitgebreider op diverse onderwerpen in te kunnen gaan.
- Plan een vaste dag en tijdstip voor het werkoverleg.
- Regel een geschikte ruimte waar u niet teveel gestoord wordt.
- Maak de **agenda** en verspreid die onder uw medewerkers.

Tijdens

- De leidinggevende is **voorzitter** van het overleg.
- Wijs een notulist aan.
- Bespreek het verslag van het vorige overleg.
- Stel de **agenda** vast.
- Houd u aan de agendapunten en bespreek die één voor één.
- Rond elk agendapunt af door de belangrijkste uitkomsten samen te vatten en gemaakte afspraken door de notulist vast te laten leggen.
- Bedenk dat uw medewerkers voldoende gelegenheid moeten krijgen om mee te doen: werkoverleg voer je samen!
- Sluit af met de rondvraag.

Na

- Laat de notulist het **verslag** zo snel mogelijk uitwerken.
- Controleer het verslag voor verspreiding.
- Verspreid het verslag zo snel mogelijk onder uw medewerkers.
- Spreek uw medewerkers regelmatig aan over de gemaakte afspraken.



Jaarlijks evaluatiegesprek - voor de werkgever

In het jaarlijks evaluatiegesprek bespreekt u het functioneren van uw medewerker in het afgelopen jaar, geeft u een **beoordeling** van zijn **functioneren** en maakt u afspraken voor het komende jaar. Doel is om het functioneren van de medewerker te verbeteren en onderlinge verwachtingen af te stemmen.

Voor

- Reserveer minimaal een uur voor het gesprek.
- Plan een evaluatiegesprek ruim op tijd in, minimaal twee weken van tevoren.
- Zorg voor een rustige ruimte.
- Maak een lijstje met **gespreksonderwerpen** en leg die voor aan de medewerker.
- Vraag welke onderwerpen uw medewerker wil bespreken.
- Bereid het gesprek voor door **informatie over het functioneren** van de medewerker te verzamelen.
- Probeer doelen en mogelijkheden voor het komende jaar te formuleren. Denk aan resultaten, arbeidsvoorwaarden, opleidingen, taken etc.

Tijdens

- Vertel iets over het doel en de procedure van het gesprek.
- Vraag naar het vorige evaluatiegesprek: hoe is het sindsdien verlopen?
- Laat de medewerker eerst zijn onderwerpen bespreken.
- Breng daarna pas eigen punten in.
- Luister goed, vraag door bij onduidelijkheden, sta open voor kritiek, geef ook complimentjes, word niet boos: wees u bewust hoe u het **gesprek** voert.
- Sluit elk onderwerp af met **duidelijke afspraken** over wie, wanneer welke actie onderneemt.
- Check of alle onderwerpen besproken zijn en rond het gesprek af door de afspraken mondeling samen te vatten.

Na

- Leg de afspraken uit het evaluatiegesprek vast in een **verslag**.
- Geef het verslag aan de medewerker.
- Vraag de medewerker om het verslag goed te keuren en te ondertekenen.
- Onderteken het verslag zelf ook.
- Neem het verslag op in het **personeelsdossier**.

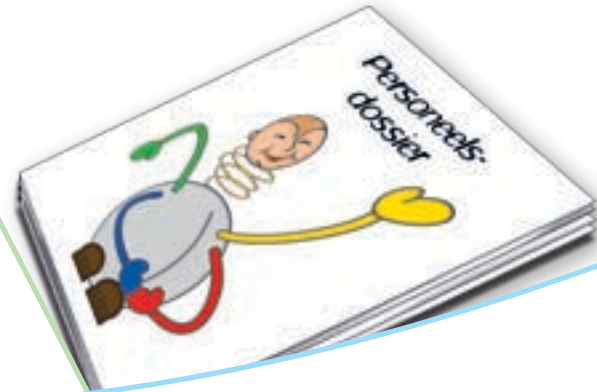


inzet personeel en reïntegratie

Personeelsdossier - voor de werkgever

Voor uw bedrijfsvoering moet u gegevens van uw medewerkers vastleggen en registreren. In het personeelsdossier houdt u alle verschillende gegevens bij.

- | | |
|---------|--|
| Voor | <ul style="list-style-type: none">• Maak voor iedere medewerker een aparte map om persoonlijke gegevens te bewaren.• Hierin verzamelt u kopieën van diploma's, het arbeidscontract, informatie over de sollicitatie, verslagen van persoonlijke gesprekken met de medewerker, vakantiekaart, verzuimgegevens, informatie over gevolgde opleidingen etc. |
| Tijdens | <ul style="list-style-type: none">• Houd het dossier regelmatig bij.• Bewaar het dossier achter slot en grendel. |
| Na | <ul style="list-style-type: none">• Controleer bij het aanvullen of bijwerken altijd even of alles klopt.• Staat het personeelsdossier in een computer maak dan altijd een back-up van de gegevens op bijvoorbeeld een cd-rom. |



inzet personeel en reïntegratie

Ziekte en verzuim - voor de werkgever

Als een medewerker ziek wordt is dat vervelend voor hem, voor zijn collega's en voor de werkgever. Door verzuim kan bijvoorbeeld productieverlies of werkdruk bij de collega's ontstaan. Goede maatregelen voorkomen dat medewerkers ziek worden. En als dat toch gebeurt, weet u welke stappen u moet nemen.

Voor

- Maak regels binnen het bedrijf die gelden bij verzuim over ziekmelden, betermelden etc. en leg die vast in een [verzuimprotocol](#).
- Maak deze regels bekend bij het personeel.

Tijdens

- Vraag bij een [verzuimmelding](#) wat er aan de hand is, bespreek wat de werknemer nog wel kan doen en vraag wanneer de medewerker verwacht terug te zijn.
- Organiseer [aangepast werk](#) als de werknemer beperkt inzetbaar is.
- Als dit niet mogelijk is, bespreek dan wat er op het werk geregeld moet worden: moet er werk worden overgedragen?
- Maak duidelijke afspraken wanneer u elkaar weer spreekt en wie er contact opneemt.
- Wens de werknemer beterschap.
- Noteer de ziekmelding in het [personeelsdossier](#) en maak aantekeningen van het gesprek: noteer datum van ziekmelding, reden verzuim en verwachte werkhervatting.
- Houdt bij langer verzuim (meer dan 6 weken) regelmatig (bijvoorbeeld eens per week) contact door [verzuimgesprekken](#) te voeren.
- Ga eens langs bij de zieke als hij/zij dat op prijs stelt, eventueel samen met collega's. Of stuur een kaartje of bloemetje.
- Bij langer verzuim gelden er [wetten en regels](#). Op de volgende kaart ziet u welke stappen u moet nemen.

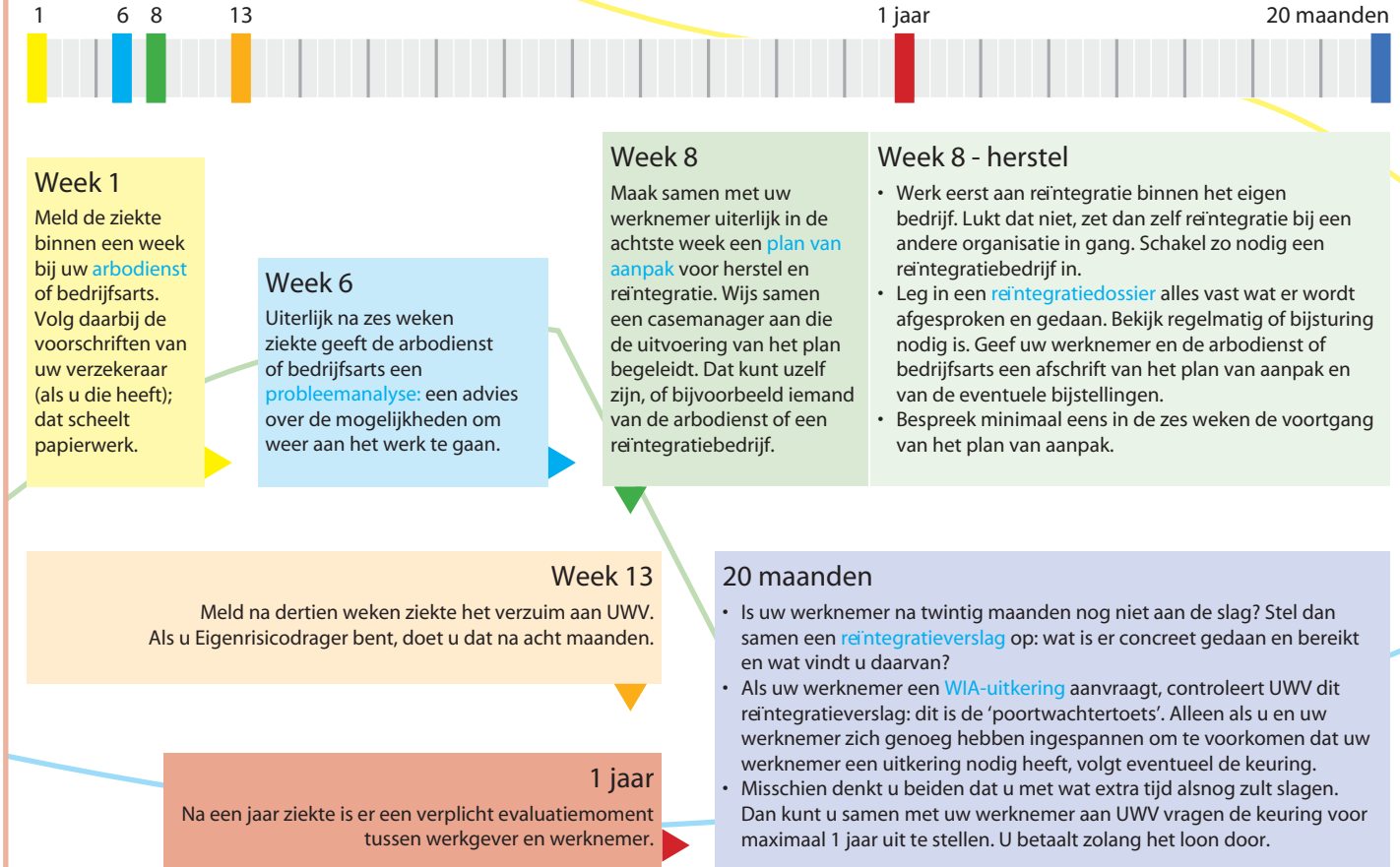
Na

- Wanneer een werknemer het werk na lang verzuim hervat, is het goed een '[terugkeergesprek](#)' te voeren.
- Heeft een medewerker zich vaker voor korte tijd ziekgemeld, voer dan een '[frequent verzuim gesprek](#)'.



inzet personeel en reïntegratie

Stappenplan ziekte en verzuim - voor de werkgever



inzet personeel en reïntegratie

Om prettig te werken verlangt u van uw werkgever dat hij/zij u netjes behandelt, u passende werkzaamheden krijgt met een passend salaris. Maar ook van u als werknemer wordt iets verwacht.

Een goed werknemer voert zijn werk goed uit, heeft respect voor collega's en zijn baas, werkt goed samen en houdt zich aan de regels van het huishoudelijk reglement. Een belangrijke manier om de werkgever op de hoogte te houden van wat er speelt is het werkoverleg. Misschien zien u en uw baas elkaar elke dag. Toch is het belangrijk om minstens één keer per jaar wat uitgebreider stil te staan bij het functioneren. Dit gebeurt tijdens het jaarlijkse evaluatiegesprek.

Als goed werknemer doet u er natuurlijk alles aan om veilig en gezond te werken en te leven. Mocht u toch een keer ziek worden, dan is het belangrijk dat u weet welke regels er in het bedrijf gelden en hoe u zo snel mogelijk weer aan het werk kunt.

Op de volgende kaarten staan tips over bovenstaande onderwerpen. Van alle blauwgekleurde woorden vindt u achtergrondinformatie en praktische checklists op www.handigopjewerk.nl.



In het werkoverleg wisselen leidinggevende en medewerkers informatie uit over het reilen en zeilen binnen het bedrijf. Regelmatig werkoverleg bevordert de betrokkenheid, sfeer en productiviteit.

Voor

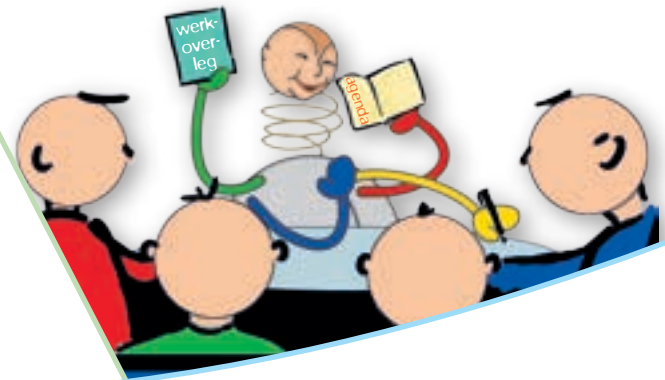
- Meld onderwerpen die u in het werkoverleg wilt bespreken aan de leidinggevende.
- Bekijk de [agenda](#).
- Lees het verslag van het vorige overleg.

Tijdens

- Wees op tijd aanwezig.
- Doe actief mee.
- [Luister](#) naar anderen en laat ze uitpraten.
- Denk mee over oplossingen.

Na

- Lees het [verslag](#) van de vergadering goed door.
- Houd u aan de gemaakte afspraken.



Jaarlijks Evaluatiegesprek - voor de werknemer

In het jaarlijkse evaluatiegesprek bespreekt u met uw werkgever uw functioneren in het afgelopen jaar. De werkgever beoordeelt het functioneren en jullie maken samen afspraken voor het komende jaar.

Voor

- Bekijk de punten die uw werkgever wil bespreken.
- Bedenk welke **gespreksonderwerpen** u graag nog aan bod ziet komen en geef deze aan uw werkgever.
- Lees het verslag van het evaluatiegesprek van vorig jaar; heeft u de afgesproken doelen gehaald?
- Denk na over uw eigen functioneren: wat ging er het afgelopen jaar goed en minder goed en waar bleek dat uit?
- Probeer concrete **doelen** en wensen voor het komende jaar te formuleren. Denk aan resultaten, arbeidsvoorwaarden, opleidingen, taken etc.

Tijdens

- Bespreek uw onderwerpen één voor één.
- Geef zo concreet mogelijk – liefst met voorbeelden – aan wat er wel en niet goed gaat.
- Wees eerlijk over de samenwerking met collega's en de werkgever.
- Luister goed naar de opmerkingen van de werkgever. Ga bij kritiek niet in de verdediging: wees bewust over de manier waarop u het gesprek voert.
- Spreek gezamenlijk vervolgacties af.
- Check of alle punten besproken zijn die u wilde bespreken.

Na

- Controleer het **verslag** van de werkgever met de gemaakte afspraken goed.
- Onderteken het verslag indien u akkoord bent.
- Controleer regelmatig of er nog afspraken open staan.



inzet personeel en reïntegratie

Ziekte en verzuim - voor de werknemer

Het doel van verzuimbeleid is het voorkomen dat werknemers ziek worden en als dat toch gebeurt om ervoor te zorgen dat zij zo snel mogelijk weer aan het werk kunnen.

Voor

- Probeer verzuim te voorkomen.
- Werk veilig en gezond.
- Weet wat de **regels** zijn binnen het bedrijf bij verzuim.

Tijdens

- Bedenk van tevoren goed wat u wel en niet wil zeggen over de reden voor de ziekmelding.
- Vertel de werkgever dat u **ziek** bent en bedenk wat u mogelijk nog wel kan doen op het werk.
- Vertel waarom u niet kunt werken. Het is niet verplicht om te vertellen wat de gezondheidsklacht is. Dat moet wel bij de bedrijfsarts.
- Geef aan hoe lang u verwacht afwezig te zijn en welke taken overgenomen moeten worden.
- Accepteer **aangepast werk** indien mogelijk.
- Maak duidelijke afspraken wanneer u elkaar weer spreekt en wie contact opneemt. Noteer deze afspraken en bewaar uw aantekeningen goed.
- Geef aan welke hulp nodig is om weer aan de slag te gaan.
- Houd bij langer verzuim (meer dan 6 weken) regelmatig (bijvoorbeeld eens per week) contact met uw werkgever.
- Op de volgende kaart ziet u welke stappen u moet nemen als u ziek wordt.

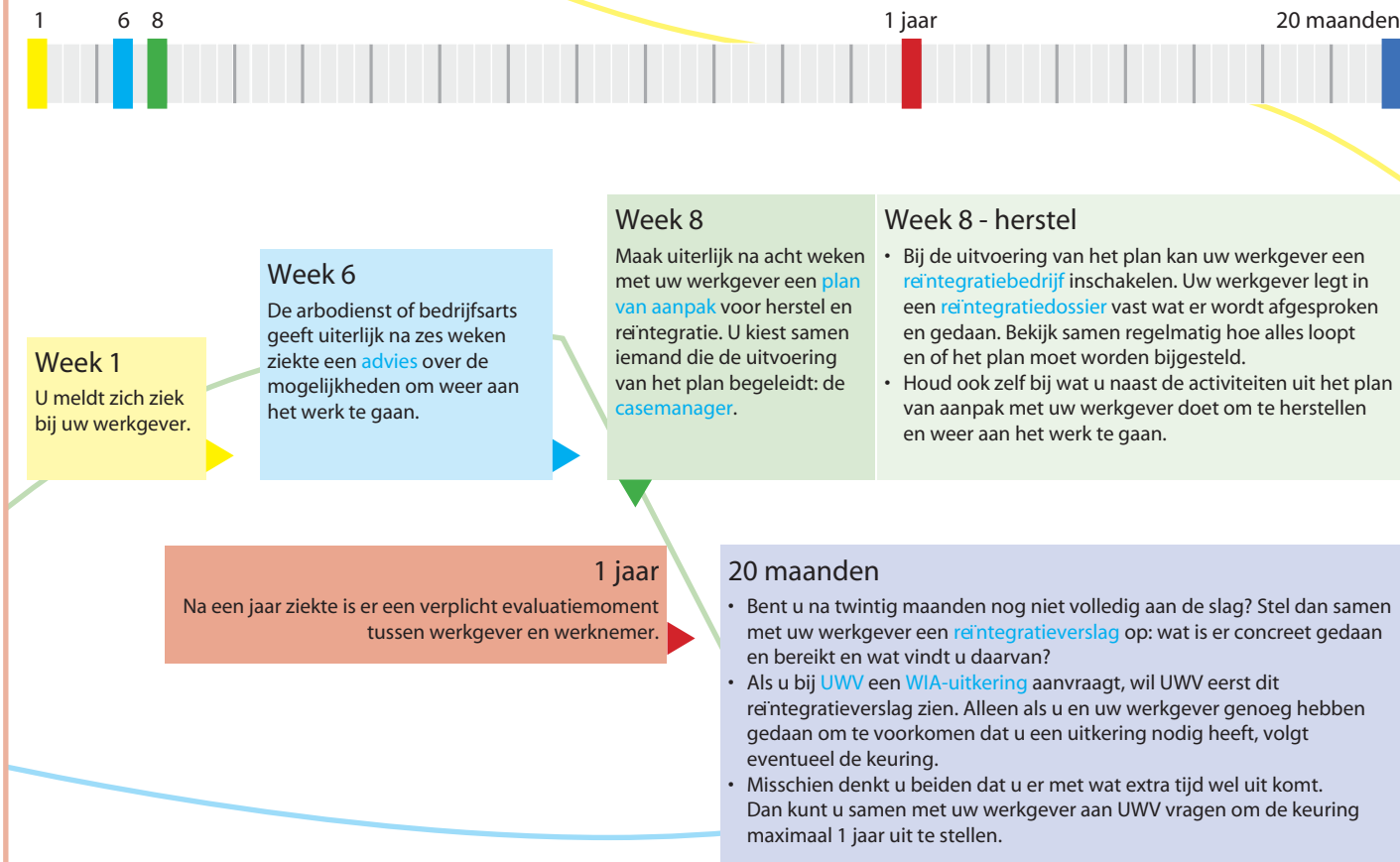
Na

- Na lang verzuim is het handig een '**terugkeergesprek**' te voeren.



inzet personeel en reïntegratie

Stappenplan ziekte en verzuim - voor de werknemer



inzet personeel en reïntegratie

vele handen maken licht werk



**FYSIEKE BELASTING
EN OVERIGE RISICO'S**

Werkbelasting – inleiding voor de werkgever

Goede arbeidsomstandigheden bevorderen gezond werken in uw bedrijf. Hierbij gaat het om gezond bewegen (tillen en dragen, duwen en trekken, repeterend bewegen), een ontspannen werkhouding (lang staan, reiken en bukken), verlagen van snijrisico's en aanpak van koude/tocht. Van deze blauwgekleurde woorden vindt u instructiekaarten met tips voor het voorkómen van overbelasting van rug, nek, schouders, armen en benen.

Werken aan arbeidsomstandigheden kost energie, tijd en soms geld. Maar het levert ook veel op: fitte werknemers, laag ziekteverzuim, kwaliteitswerk en daardoor een kostenbesparing en tevreden klanten die steeds weer terugkomen. Een goed ondernemer heeft aandacht voor arbeidsomstandigheden!

Gezond werk begint met een goed ontwerp van de winkel en de werkplek. Voor uw branche is een programma van eisen opgesteld voor de meest optimale winkelinrichting.

Voorkómen is beter dan genezen. Let daarom steeds op mogelijke risico's. Gebruik als hulpmiddel de Risicoinventarisatie en -Evaluatie (RI&E) die specifiek voor uw branche is ontwikkeld en helemaal op uw situatie is toegesneden. Het is zelfs wettelijk verplicht de werkbelasting en risico's regelmatig met deze RI&E in kaart te brengen. Plus een plan te maken waarin staat hoe mogelijke knelpunten worden aangepakt.

Daarnaast zijn er 3 soorten oplossingen voor te hoge werkbelasting:

Organisatie van het werk: taken slim over medewerkers verdelen, zodat er afwisseling van houding en beweging ontstaat.

Technische oplossingen: gebruik maken van handige hulpmiddelen en gereedschappen, zodat het werk makkelijker en soms ook sneller gaat.

GEDRAG: het werk anders uitvoeren, bijvoorbeeld met een gezondere tiltechniek.

Op de instructiekaarten staan verschillende soorten oplossingen voor de zeven typen werkbelasting.

Extra achtergrondinformatie en praktische checklists vindt u op www.handigopjewerk.nl.



Werkbelasting – inleiding voor de werknemer

U bent dagelijks bezig met het **tillen en dragen** van kratten, **duwen en trekken** aan rolcontainers en palletwagens, **repeteerend handelen** bij het **snijden**, langdurig **staan** en **reiken en bukken** naar klanten en producten. U werkt in de winkel **soms met kou en tocht**. Uw lichaam is gemaakt om flink te bewegen, maar pas toch op voor overbelasting. Gezondheidsklachten aan rug, nek, schouders, armen en benen kunnen het gevolg zijn. Overbelasting van uw lichaam is te voorkomen door goede arbeidsomstandigheden. Zowel uw werkgever als uzelf hebben daarin verantwoordelijkheid. Wat kunt u doen? Op de volgende instructiekaarten vindt u tips voor het voorkómen van overbelasting.

Werken aan arbeidsomstandigheden kost energie en tijd. Maar het levert ook veel op: fitheid, makkelijker werken, kwaliteitswerk en daardoor tevreden klanten die steeds weer terugkomen. Als werknemer moet u steeds attent zijn op de werkbelasting en mogelijke risico's bespreekbaar maken met uw werkgever.

Voorkómen is beter dan genezen. Let daarom steeds op mogelijke risico's. Als hulpmiddel bestaat de **Risicoinventarisatie en -Evaluatie (RI&E)** die specifiek voor uw branche is ontwikkeld en helemaal op uw situatie is toegesneden. De werkgever is wettelijk verplicht de werkbelasting en risico's regelmatig met deze RI&E in kaart te brengen. Plus een plan te maken, waarin staat hoe mogelijke knelpunten worden aangepakt. U kunt het verslag van de RI&E inzien bij uw werkgever en meewerken aan een goed plan van aanpak!

Uw werk kan op veel verschillende manieren uitgevoerd worden. U kunt een vrachtwagen helemaal alleen handmatig uitladen. Of u kunt een palletwagen of steekwagen gebruiken. Of u kunt vragen of een aantal collega's even een handje komen helpen. U kunt tillen met sterk gebogen rug of even door uw knieën gaan tijdens het tillen. Allemaal keuzes die u zelf kunt maken bij het uitvoeren van één en dezelfde taak. En die het verschil maken tussen gezond en ongezond werken.

Globaal zijn er 3 soorten oplossingen als u kiest voor gezond werk:

Organisatie van het werk: met collega's afspraken maken over een goede verdeling van zware klussen.

Technische oplossingen: gebruik maken van handige hulpmiddelen en gereedschappen, zodat het werk makkelijker en soms ook sneller gaat.

GEDRAG: het werk anders uitvoeren, bijvoorbeeld met een gezondere tiltechniek.

Op de instructiekaarten staan verschillende soorten oplossingen voor de zeven typen werkbelasting. Extra achtergrondinformatie en praktische checklists vindt u op www.handigopjewerk.nl.



Tillen en dragen



Veel, te zwaar of verkeerd tillen en dragen leidt tot klachten aan rug, schouders en armen.



Tillen en dragen wordt makkelijker als u:

- de last niet te zwaar maakt
- bij het optillen een houding aanneemt, waarbij u goed het evenwicht kunt bewaren
- de last dichtbij het lichaam houdt of het lichaam dichtbij de last
- zoveel mogelijk met twee handen tilt en draagt
- de rug zo min mogelijk draait
- tilt vanuit de benen
- rond heuphoogte werkt (tussen schouderhoogte en kniehoogte)
- zo min mogelijk handmatig werkt door inzet van hulpmiddelen



FYSIEKE BELASTING EN OVERIGE RISICO'S

Praktische oplossingen om overbelasting te voorkomen:

- Til niet maar rol! Met behulp van:
 - een elektrische palletwagen. Het werken met elektrische palletwagens gaat lichter en 8% sneller dan werken met handmatige palletwagens!
 - rolcontainers op grote wielen
 - een steekwagen of onderstel op wielen
 - het plaatsen van wielen onder zware displays en vitrines in de winkel.
 - Zorg bij transport op wielen voor een vlakke ondergrond. Gebruik rijplaten bij drempels.
 - Gebruik vrachtwagens met een laadklep, zodat lasten makkelijk in en uit de vrachtauto gerold kunnen worden.
 - Beperk de stapelhoogte: stapel niet hoger dan 175 cm, want reikend tillen veroorzaakt rugklachten.
 - Zorg voor een goede instructie.
 - Volg een training fysieke belasting.
-
- Beperk het gewicht door grote hoeveelheden bij aanvoer over te pakken in kleine verpakkingen.
 - Pas winkelkoeling toe (met koelgordijnen); dit maakt tillen en dragen van producten van/naar de koelcel overbodig. Ook levert dit tijdswinst en minder schade aan artikelen.
 - Gebruik makkelijk te reinigen rekken in de koelcel (gladde uitvoering) waardoor de koelcel minder vaak uitgeruimd hoeft te worden.
 - Beperk het gewicht door vazen hooguit tot de helft met water te vullen.

Hoe zwaar u mag tillen is afhankelijk van meerdere factoren. Het maakt bijvoorbeeld een verschil of u iets van de grond tilt, of iets wat op heuphoogte staat. Of dat u het te tillen artikel dichtbij het lichaam kunt houden, of juist niet. Een tabel is opgenomen op de site: www.handigopjewerk.nl.



Duwen en trekken wordt makkelijker als u:

- zo min mogelijk handmatig werkt door inzet van mechanische hulpmiddelen
- bij handmatig werken, kiest voor duwen in plaats van trekken, want duwend bent u sterker
- een last langzaam in beweging zet, want snel werken kost veel meer kracht
- bij zware lasten de kracht van het hele lichaam inzet
- stevige schoenen aantrekt zodat u niet uitglijdt
- de handen tussen heup- en borsthoogte plaatst en voor goede grip zorgt
- voor een vlakke ondergrond zonder drempels zorgt



Te zwaar en verkeerd duwen en trekken veroorzaakt klachten aan de armen en schouders maar ook aan nek, rug en benen.

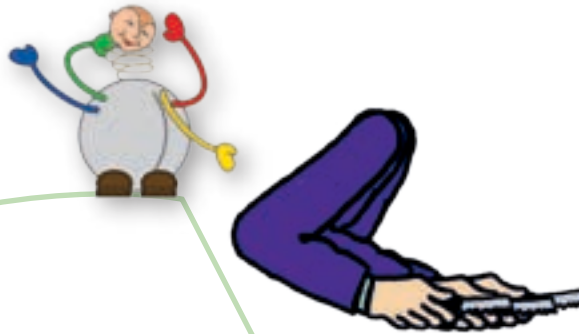
Praktische oplossingen om overbelasting te voorkomen:

- Een elektrische palletwagen bij het laden en lossen van een vrachtwagen.
- Oprijplaten om karren en (elektrische) palletwagens makkelijker over drempels te laten rijden.
- Een hulpmiddel voor het kantelen van volle vuilcontainers.
- Zorg voor een goede instructie.
- Volg een training fysieke belasting.

Meer informatie en oplossingen vindt u op de website www.handigopjewerk.nl.



Repeterend handelen



Repeterende handelingen zijn zich steeds herhalende bewegingen met de hand of arm, zoals bij het snijden van groente, het knippen van stelen of het schoonmaken en fileren van vis. De zwaarte wordt bepaald door het tempo, de hoeveelheid kracht en de houding van hand en arm.

Repeterende handelingen worden lichter als u:

- de vingers, pols en elleboog in een neutrale houding houdt; dus niet extreem gebogen, overstrekt of gedraaid
- niet te veel kracht zet
- het tempo van de bewegingen vermindert
- repeterende bewegingen regelmatig afwisselt met andere werkzaamheden



Praktische oplossingen om overbelasting te voorkomen:

- Werk rustig en voorzichtig.
- Wissel taken met repeterend handelen regelmatig af met taken die een andere werkbelasting hebben, zodat uw arm en hand rust krijgen.
- Slijp de messen regelmatig, zodat het snijden minder kracht kost.
- Zorg voor een goede instructie.
- Volg een training fysieke belasting.

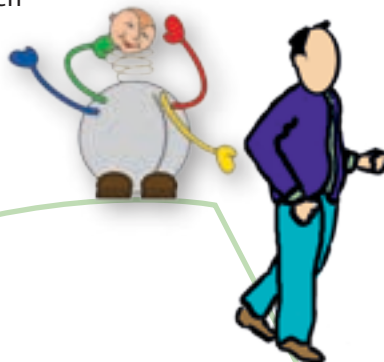
- Gebruik een snijmachine zodat handmatig werken niet meer nodig is.
- Koop gesneden basis voedsel kant-en-klaar in (groentes, gefileerde vis).
- Gebruik snoeischaar die qua afmeting afgestemd zijn op de grootte van uw hand.

Meer informatie en oplossingen vindt u op de website www.handigopjewerk.nl.



Lang staan kunt u beperken door:

- staan af te wisselen met (korte stukjes) lopen
- staan af te wisselen met andere (niet staande) werkzaamheden
- tijdens pauzes te gaan zitten



Van lang staan is sprake als u meer dan 1 uur achter elkaar staat of meer dan 4 uur verspreid over de dag. Staan is hier echt stil staan, dus niet afgewisseld met korte stukjes lopen. Lang staan veroorzaakt klachten aan benen en rug.

Oplossingen voor minder langdurig staan zijn:

- Bekijk welk werk zittend gedaan kan worden en gebruik hierbij een (in hoogte verstelbare) stoel of stazitsteun. Denk aan het voorbereiden van voedsel, bloembinden of administratie.
- Organiseer werk zo dat afwisselen van staand werk met zittend werk of lopen mogelijk is.
- Draag stevige en comfortabele schoenen.
- Gebruik een stoel/stazitsteun om even te zitten/leunen tijdens een stil moment op het werk en tijdens koffiedrinken of lunchen.
- Zorg voor een goede instructie.
- Volg een training fysieke belasting.

Meer informatie en oplossingen vindt u op de website www.handigopjewerk.nl.



Reiken en bukken



Reiken en bukken zijn ongunstige werkhoudingen. Door de extreme standen van het lichaam (te ver, te hoog of te laag) kunnen de rug en armen overbelast worden, zeker als de houding langer wordt volgehouden (meer dan 4 tellen).

Reiken en bukken vermindert door:

- de spullen dichterbij te plaatsen (maximaal 1 armlengte ver)
- de spullen rond heuphoogte te plaatsen (maximaal tussen schouderhoogte en kniehoogte)



Praktische oplossingen om overbelasting te voorkomen:

- Verhoog het werkblad door middel van een losse verhoger, een neerklapbare verhoger of plaats een in hoogte verstelbare tafel of zowel een hoge als lage tafel (voor grote en kleine werknemers).
 - Plaats veel gebruikte dingen niet op de grond maar op heuphoogte.
 - plaats een krat tijdens het bijvullen op een ander krat
 - zet een bak met aarde in of naast het werkblad
 - Zorg voor een goede instructie.
 - Volg een training fysieke belasting.
-
- Gebruik makkelijk te reinigen rekken in de koelcel (gladde uitvoering), zodat uitruiming van de koelcel minder vaak nodig is.
 - Gebruik in winkels minder diepe vitrines en toonbankvitrine met schuifladen.
 - Plaats transactieplateaus tussen de artikelen waarop de gekochte producten neergelegd kunnen worden. Dit kan met een omgekeerde krat of zwevend (doorzichtig) plateau.
 - Organiseer steunpunten in de vitrine voor het afsteunen bij reiken.
 - Gebruik een tang bij het pakken van producten uit de vitrine.

Meer informatie en oplossingen vindt u op de website www.handigopjewerk.nl.



De kans op snijden wordt groter:

- bij het werken met harde en onhandelbare gewassen
- bij het werken met botte messen
- bij het werken met verouderde machines
- als de gewassen met de hand doorgeduwd worden in de machine
- als het mes onzichtbaar en rechtop wordt neergelegd in het afwaswater
- als de medewerker onervaren is of onoplettend of onzorgvuldig te werk gaat
- in een rommelige werkomgeving

Eén op de drie medewerkers loopt risico op snijwonden in vingers, hand of arm. Dit komt vooral voor bij het snijden van fruit of groente met een mes, het werken met/schoonmaken van snijmachines en het slijpen en afwassen van messen.

Tips om snijrisico's te verminderen zijn:

- Zorg voor een overzichtelijke werkruimte met voldoende bewegingsruimte (50 cm vrije ruimte rondom).
- Gebruik een goede en veilige snijtechniek; snij grote gewassen langs de vingertoppen en kleine gewassen in de ruimte tussen duim en vingers.
- Snijd harde, onhandelbare gewassen, zoals wortels en grote kroppen, zoveel mogelijk in de rauwkostmachine of snijmachine.
- Vul de machine alleen als deze uit staat.
- Zorg dat de koker van de machine volledig gevuld is; het snijresultaat wordt beter en de machine loopt minder snel vast.
- Duw de gewassen door de machine op een veilige manier.
- Pak het mes uit de machine in de hiervoor bedoelde gaten.
- Was de messen zoveel mogelijk in een afwasmachine.
- Berg de messen van de machines veilig op; bijvoorbeeld hangend aan de muur boven het werkblad.
- Slijp de messen van de snijmachine circa 4 keer per jaar; het product ziet er beter uit en het doorduwen gaat soepeler.
- Slijp het mes met langzame bewegingen langs het aanzetstaal, maar gebruik bij voorkeur een elektrische messenslijper of alternatief aanzetgereedschap.
- Blijf oplettend, werk zorgvuldig en werk in een rustig tempo.
- Zorg voor een goede instructie.
- Houd toezicht bij jeugdigen die met snijmachines werken (16 en 17 jaar).
Laat medewerkers (jonger dan 16 jaar) niet met machines werken.

Kijk voor meer informatie over snijrisico's en de oplossingen op de website www.handigopjewerk.nl.



Het risico op snijden wordt groter:

- bij het werken met harde of onhandelbare gewassen
- als scherpe gewassen als staalgras of beargrass onzichtbaar in de bos zijn verwerkt; hieraan kan men zich snijden
- bij het werken met de ontbladermachine bij rozen, door het meetrekken kan een stekel diep in de huid dringen
- bij gebruik van dunne, glazen vazen die snel kunnen breken
- als de medewerker onervaren is, onoplettend of onzorgvuldig te werk gaat in een rommelige werkomgeving

De helft van de medewerkers loopt risico op snijwonden in vingers en hand. Dit komt vooral voor bij het afsnijden van stelen met een mes of snoeitang, het werken met scherpe of stekelige gewassen en het werken met glas.

Tips om snijrisico's te verminderen zijn:

- Knip of snijd altijd van u af en niet naar u toe.
- Gebruik een snoeischaar voor het inkorten van harde stelen, om uitschieten met een mes te voorkomen.
- Gebruik een scherp mes bij het afknippen van een bos zachte stelen; dit kost minder kracht en geeft minder kans op uitschieten.
- Zorg dat de snelheid van het mes is afgeremd tot de voorlaatste steel en knip de laatste steel rustig door.
- Het knippen kost minder kracht als de steel met de voorkant van de bek van de snoeischaar wordt geknipt.
- Gebruik een snoeischaar die geschikt is voor de grootte van uw hand.
- Gebruik een hefboom-snoeischaar bij het knippen van dikkere takken; dit kost 30% minder kracht dan een gewone snoeischaar.
- Draag handschoenen bij het werken met scherpe of stekelige gewassen.
- Gebruik dikwandige glazen vazen of kunststof vazen in plaats van dunwandige glazen vazen die snel kunnen breken.
- Zorg voor een goede instructie.
- Houd toezicht bij jeugdigen die met machines werken (16 en 17 jaar).
- Laat medewerkers (jonger dan 16 jaar) niet met machines werken.

Kijk voor meer informatie over snijrisico's en de oplossingen op de website www.handigopjewerk.nl.



Het risico op snijden wordt groter:

- tijdens het werken met grote, stugge vissoorten: meer kracht zetten
- tijdens het werken met gladde vissoorten: wegglijden van het mes
- bij afleiding door de klant
- bij ongecontroleerde bewegingen met het aanzetstaal
- bij het werken met een vilmachine zonder beschermkap
- tijdens het werken met stekelige vissen als roodbaars of poon
- wanneer het mes onzichtbaar en rechtop wordt neergelegd in het afwaswater
- als de medewerker onervaren, onoplettend, onzorgvuldig is of te snel wil werken
- in een rommelige werkomgeving

Eén op de drie medewerkers loopt risico op snijwonden in vingers, hand of arm. Dit komt vooral voor bij het fileren, het villen/ontvellen, schoonmaken en snijden/portioneren van vis, het werken met stekelige vis, het slijpen van de messen, het werken met de vilmachine en het afwassen van messen.

Tips om snijrisico's te verminderen zijn:

- Snijdt zoveel mogelijk van u af en niet naar u toe.
- Houdt het mes schuin naar beneden bij het maken van de eerste snede om doorschieten richting hand te voorkomen.
- Gebruik scherpe messen; dit kost minder kracht en werkt controleerbaarder.
- Draag beschermende handschoenen. Handschoenen van RVS zijn snij- en steekvast en goed te reinigen, handschoenen van polyester-glasfiber zijn alleen snijvast en gevoelig voor geuren.
- Draag veiligheidsschoenen voor als het mes naar beneden valt.
- Een mes met ergonomisch heft werkt lichter en veiliger.
- Zorg dat het mes van een vilmachine afgeschermd wordt door een beschermkap.
- Pak de vis niet te snel uit de vilmachine, wacht tot de vis verder van het mes geschoven is.
- Slijp het mes met langzame bewegingen langs het aanzetstaal, maar gebruik bij voorkeur een elektrische messenslijper of alternatief aanzetgereedschap.
- Was de messen zoveel mogelijk in een afwasmachine.
- Blijf oplettend, werk zorgvuldig en werk in een rustig tempo.
- Zorg voor een goede instructie.
- Houd toezicht bij jeugdigen die met machines werken (16 en 17 jaar).
Laat medewerkers (jonger dan 16 jaar) niet met machines werken.

Kijk voor meer informatie over snijrisico's en de oplossingen op de website www.handigopjewerk.nl.



U heeft minder last van koude en tocht door:

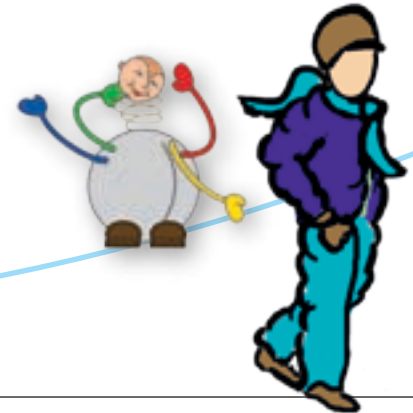
- rekening te houden met uw kleding
- in uw pand voorzieningen te treffen die kou en tocht weren

Oplossingen om koude en tocht te beperken zijn:

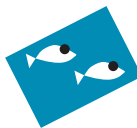
- Richt het werk zo in dat blootstelling aan kou minimaal is. Mogelijk kan werk in koel- en vriesruimten ook daarbuiten uitgevoerd worden.
- Vermijd tegen elkaar openstaande deuren of ramen.
- Plaats enkele of dubbele tochtdeuren in de winkel.
- Plaats vloerverwarming op de werkplekken in winkels waar meer dan twee uur wordt gewerkt.
- Maak gebruik van een rubberen mat om optrekkende koude te voorkomen.
- Plaats een koude-lucht gordijn om de temperatuur in de winkel constant te houden bij een open pui.
- Verwarm de inkomende lucht.
- Zorg dat de koeling niet boven de werkplekken hangt (in verband met uitblaas).
- Draag stevige en warmte isolerende schoenen met dikke wollen sokken zodat de kou minder snel kan optrekken.
- Produceer zelf warmte door flink in beweging te blijven.
- Drink warme dranken tijdens het werk en in de pauze.
- Trek een extra trui of jas aan en draag handschoenen als dit kan gezien het werk.
- Draag ademend ondergoed en ventilerende bovenkleding zodat de huid niet nat wordt na inspanning.

Koude en tocht kunnen ontstaan door het klimaat bij buiten werken, bij open puien in winkels en tijdens het in- en uitlopen van koel- en vriescellen. Door kou vermindert de controleerbaarheid van de handbewegingen en verhoogt de kans op snijrisico's.

Meer informatie en oplossingen vindt u op de website www.handigopjewerk.nl.



Arboplusconvenant Ambulante handel en Detailhandel AGF, Bloemen en Vis:



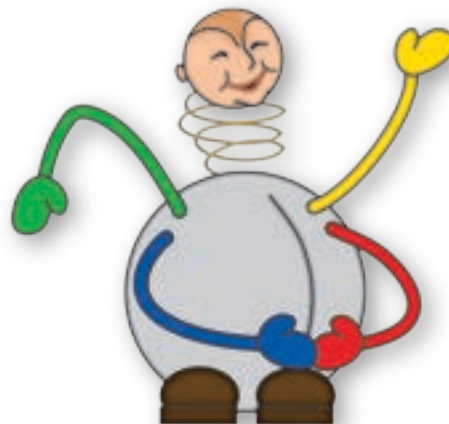
VERBOND VAN DE NEDERLANDSE
VISDETAILHANDEL (V.N.V.)



Deze waaier is mede mogelijk gemaakt door:



Hoofdbedrijfschap
Detailhandel



HANDIG