

Arbocatalogus voor de gevestigde bloemendetailhandel



Arbocatalogus voor de gevestigde bloemendetailhandel

1. Inleiding	3
2. Maatregelen per risico	4
2.1 Repeterende bewegingen	4
2.1.1 Maatregelen	4
2.1.2 Handig organiseren	4
2.1.3 Handig inrichten	4
2.1.4 Handig werken	5
2.1.5 Handige hulpmiddelen	7
2.1.6 Bijdehand werken	9
2.1.7 Handelend optreden	9
2.1.8 Oog voor de werkhouding	10
2.2 Werkstress door drie factoren	13
2.2.1 Maatregelen	13
2.2.2 Handig organiseren	14
2.2.3 Handig inrichten	17
2.2.4 Handige hulpmiddelen	17
2.2.5 Bijdehand werken	18
2.2.6 Handelend optreden	18
3. Afspraken tussen partijen over deze Arbocatalogus	19
3.1 Looptijd en actualisatie	19
3.2 Het beheer	19
3.3 Voorgenomen uitbreiding van deze Arbocatalogus	19
4. Verantwoording	19
4.1 Basismateriaal	19
4.2 Koppeling maatregelen en doelvoorschriften	19

1. Inleiding

Ontwikkeling Arbocatalogus

De VBW Centrale Vereniging Bloemendetailhandel, FNV Bondgenoten en CNV Dienstenbond streven naar een gezonde en veilige werkomgeving voor werkgevers en werknemers in de bloemendetailhandel. Klachten van overmatig gebruik van het bewegingsapparaat (armen, handen en schouders) door repeterende bewegingen en werkstress zijn de belangrijkste oorzaken van het ziekteverzuim in de bloemendetailhandel. Genoemde partijen hebben gezamenlijk een Arbocatalogus opgesteld, met daarin een aantal praktische maatregelen, die gericht zijn op het voorkomen en/of verminderen van verzuim. Via deze Arbocatalogus kunnen bedrijven in de bloemendetailhandel voldoen aan een aantal doelvoorschriften uit de Arbowet- en regelgeving.

Digitaal beschikbaar

Deze Arbocatalogus kunt u downloaden via:

- www.vbw.nu
- www.fnvbondgenoten.nl/bloemenenplantendetailhandel
- www.cnvdienstenbond.nl/handel.

Leeswijzer voor gebruik

Probeer eerst het risico aan de bron aan te pakken door het werk handig te organiseren. Bezie vervolgens hoe de inrichting van de werkplek het risico kan wegnemen of verminderen. Bekijk hierna hoe handig werken en handige hulpmiddelen het risico verminderen. Een goede voorlichting aan de medewerkers is de basis. In de praktijk blijkt vaak een combinatie van maatregelen uit verschillende categorieën het meest effectief, zoals het maken van goede afspraken met leveranciers, het goed inrichten van een verkooppunt en magazijn, het gebruiken van hulpmiddelen en een gerichte, regelmatige voorlichting.

Prioritering

Alle maatregelen in deze Arbocatalogus kunnen een positieve bijdrage leveren aan het wegnemen of verminderen van de arbeidsrisico's. De in deze Arbocatalogus genoemde maatregelen zijn verdeeld naar twee niveaus van prioriteit. Allereerst zijn er de Basismaatregelen, die dienen voor een gezonde en veilige werkomgeving in de bedrijven. Daarnaast is er een serie Aanvullende maatregelen die vooral gericht zijn op verdere optimalisatie van een gezonde en veilige werkomgeving in de bedrijven. De genoemde maatregelen zijn herkenbaar aan de volgende codering:

- Basismaatregelen: A
- Aanvullende maatregelen: B

Gevestigde bloemendetailhandel

Deze Arbocatalogus is speciaal bestemd voor de bloemdetailhandel in winkels. Hierbij wordt de werkingssfeer van de CAO gevolgd: "Gespecialiseerde Detailhandel in Bloemen en Planten: ondernemingen waarvan meer dan 50% van de totale omzet bestaat uit de verkoop en/of aflevering van bloemen, planten en/of arrangementen aan de eindgebruiker. De onderneming is een gevestigde onderneming in een besloten ruimte die voor het publiek toegankelijk is, met name:

- een zelfstandige winkel of verkoophal;
- een zelfstandig bloemenverkooppunt binnen een supermarkt of grootwinkelbedrijf, station, ziekenhuis of dergelijke ('shop in shop');
- een kiosk;
- een verkooppunt dat deel uitmaakt van een keten van bloemenverkooppunten (filiaal of franchise)".

Voor ambulante handelaren in bloemen is de Arbocatalogus Ambulante Handel van toepassing.

Dit document is gericht op alle werkenden in de branche: werkgevers, werknemers (waaronder meewerkende gezinsleden, uitzendkrachten en vakantiekrachten) en zelfstandigen zonder personeel (ZZP-ers).

Toepassing

De maatregelen in deze Arbocatalogus zijn afgesproken door de VBW Centrale Vereniging Bloemendetailhandel, FNV Bondgenoten en de CNV Dienstenbond. Zij vragen u de maatregelen zo goed mogelijk toe te passen.

De Arbeidsinspectie kan bedrijven op basis van deze Arbocatalogus controleren en bekijken of er voldoende is gedaan om de arbeidsrisico's tegen te gaan.

2. Maatregelen per risico

Deze Arbocatalogus bevat maatregelen die de bloemendetailhandel *zelf* kan nemen om risico's te voorkomen of te beperken.

2.1 Repeterende bewegingen

Repeterende bewegingen zijn zich steeds herhalende bewegingen met de hand of arm. Het vaak maken van dezelfde bewegingen met de handen/armen kan een risico vormen voor de gezondheid.

Repeterende bewegingen komen tenminste voor bij het schoonmaken, snijden, knippen van stelen en bloembinden.

De belasting door repeterende bewegingen wordt sterk bepaald door de houding, snelheid en krachtoefening. Nauwkeuriger omschreven:

- de lichaamshouding bij het uitvoeren van de repeterende bewegingen;
- de snelheid van de repeterende bewegingen;
- de kracht die uitgeoefend wordt tijdens het maken van de repeterende bewegingen, zoals de knijpkracht van de hand.

2.1.1 Maatregelen

In deze Arbocatalogus wordt beschreven hoe in de bloemendetailhandel de belasting door repeterende bewegingen zo veel als mogelijk kan worden *voorkomen* en - als dit *redelijkerwijs* niet mogelijk is - kan worden *beperkt*.

De maatregelen zijn gerubriceerd in zes categorieën:

1. de organisatie van het werk: *Handig organiseren*;
2. de inrichting van de arbeidsplaats: *Handig inrichten*;
3. de hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen: *Handige hulpmiddelen*;
4. de voorlichting: *Bijdehand werken*;
5. handelen bij (gezondheids)klachten: *Handelend optreden*;
6. handelen bij (gezondheids)klachten: *Handelend optreden*.

Niet iedere maatregel is nodig, geschikt of toepasbaar in iedere winkel. Wel dient de werkgever te doen wat in zijn vermogen ligt om te zorgen voor goede arbeidsomstandigheden voor medewerkers. Handel daarom actief en verstandig bij het toepassen van de maatregelen.

2.1.2 Handig organiseren

Maatregel nr. 1 (A)	Het zodanig organiseren van het werk dat werkzaamheden met repeterende bewegingen worden afgewisseld met werkzaamheden zonder repeterende bewegingen.
Beschrijving	De belasting door repeterende bewegingen wordt minder door het snijden, knippen en bloembinden af te wisselen met de verkoop en administratie. Als met meerdere mensen tegelijk wordt gewerkt, kan gerouleerd worden. Zo wordt het (belastende) werk gedeeld. Ook regelmatig pauze om de armen, schouders en handen rust te geven is nodig.
Beoogd effect	Verminderen van de belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	Gezien de omvang van de bedrijven en het personeelsbestand is het effectief toepassen van afwisseling in werkzaamheden soms moeilijk te realiseren.
Andere voor- en nadelen	-

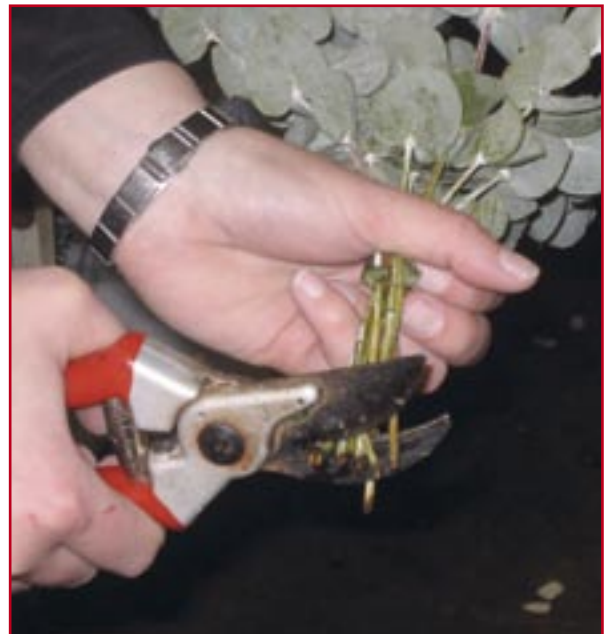
2.1.3 Handig inrichten

Maatregel nr. 2 (B)	Het plaatsen van een bak met aarde in of naast het werkblad.
Beschrijving	Een bak met aarde in of naast het werkblad - zodat deze op gelijke hoogte staat met het werkblad - voorkomt regelmatig bukken en diep reiken naar de aarde.
Beoogd effect	Verminderen van de belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	Geef de bak dezelfde vorm en inhoud als de verpakkingen van de potaarde. Zo kan de verpakking potaarde in de bak gelegd worden en vervolgens worden opengesneden.
Andere voor- en nadelen	Voordeel: minder morsverlies en daardoor minder vervuiling van de vloer.



2.1.4 Handig werken

Maatregel nr. 3 (B)	Het gebruiken van een ontbladermachine.
Beschrijving	Het gebruiken van een ontbladermachine voor het ontbladeren van bloemen en ontdoornen van rozen, voorkomt repeterende bewegingen bij deze werkzaamheden.
Beoogd effect	Verminderen van de belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-



Maatregel nr. 4 (A)	Het bewust kiezen tussen snijden met een mes en knippen met een snoeischaar.
Beschrijving	Kies voor de methode die weinig kracht kost en die geen extreme stand vraagt van vingers, polsen en ellebogen. Bij het afsnijden van een harde steel moet meer kracht gezet worden. Gebruik bij het inkorten van een harde steel dus bij voorkeur de snoeischaar.
Beoogd effect	Verminderen van belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-

Maatregel nr. 5 (A)	Het zorgen voor scherpe messen en snoeischaaren.
Beschrijving	Door messen en snoeischaaren regelmatig te slijpen blijven ze scherp en kost het gebruik minder kracht. Gebruik een speciale tang voor het knippen van ijzerdraad, zodat de snoeischaar scherp blijft.
Beoogd effect	Verminderen van de belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-

Maatregel nr. 6 (A)	Het op juiste wijze gebruiken van snoeischaaren.
Beschrijving	Knip de steel met de voorkant van de bek van de snoeischaar in plaats van met de achterkant. In de punt wordt meer kracht uitgeoefend met dezelfde knijpkracht.
Beoogd effect	Verminderen van belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-



2.1.5 Handige hulpmiddelen

Maatregel nr. 7 (A)	Het gebruiken van een snoeischaar waarvan de afmetingen geschikt zijn voor de grootte van de hand.
Beschrijving	Gebruik snoeischaars die geschikt zijn voor de grootte van de hand. Op deze manier kan gecontroleerd worden geknipt. Kijk vooral naar de spreidstand van de handvatten. Er zijn grote en kleine modellen verkrijgbaar. Sommige snoeischaars hebben een greep met instelbare openingswijdte. Als gewerkt wordt met meerdere medewerkers, zijn dus voldoende scharen van verschillende afmetingen nodig.
Beoogd effect	Verminderen van belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	Hou het hulpmiddel binnen handbereik om ver reiken te voorkomen.
Andere voor- en nadelen	-

Maatregel nr. 8 (B)	Het zichtbaar ophangen van richtlijnen voor goede houding en beweging.
Beschrijving	Het werken in goede houding en beweging wordt bevorderd door het - als geheugensteun - zichtbaar ophangen van richtlijnen voor een goede houding en beweging, zowel in de winkel als in de bewerkingsruimte. Omdat veel met vocht wordt gewerkt, verdient een geplastificeerde kaart de voorkeur.
Beoogd effect	Verminderen van belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-

Maatregel nr. 9 (B)	Het gebruiken van een hefboomsnoeischaar.
Beschrijving	Het gebruik van een hefboomsnoeischaar vraagt 30 % minder kracht bij het doorknippen van takken, omdat het systeem gebruik maakt van een viervoudig hefboomsysteem. De hefboomsnoeischaar kan tot 25 mm dikke takken gemakkelijk aan.
Beoogd effect	Verminderen van belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	Hou het hulpmiddel binnen handbereik om ver reiken te voorkomen.
Andere voor- en nadelen	-

Maatregel nr. 10 (B)	Het gebruiken van handschoenen met een goed tastgevoel, greepvastheid en geschikt voor de maat van de handen.
Beschrijving	Bij het maken van een keuze voor een bepaalde handschoen moet - naast de bescherming tegen snijden en prikken - rekening gehouden worden met het draagcomfort, tastgevoel en greepvastheid. Let er op dat handschoenen geschikt zijn voor de maat van de handen. Te grote handschoenen en handschoenen met een slechte tast/greep leiden tot onnodig hard knijpen.
Beoogd effect	Verminderen van belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	Hou het hulpmiddel binnen handbereik om ver reiken te voorkomen.
Andere voor- en nadelen	-



2.1.6 Bijdehand werken

Maatregel nr. 11 (A)	Het instrueren en het onder de aandacht houden van de instructie bij alle medewerkers.
Beschrijving	<p>Het instrueren van alle medewerkers (óók vakantiekrachten, invallers en meewerkende gezinsleden) over de risico's van repeterende bewegingen én de maatregelen die hij/zij geacht wordt te nemen. Na de eerste instructie is periodieke aandacht nodig voor de afspraken over repeterende bewegingen. Neem de instructies ook op in het huishoudelijk reglement.</p> <p>Een goede instructie behandelt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • werk bewust. Denk na bij wat je doet; • gebruik de geschikte en beschikbare hulpmiddelen. Wees slim, niet stoer; • help elkaar en wissel werkzaamheden onderling af. <p>Repeterende handelingen worden lichter als u:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de vingers, pols en elleboog in een neutrale houding houdt; dus niet extreem gebogen, overstrekt of gedraaid; • niet te veel kracht zet; • rustig werkt; • taken met repeterende bewegingen regelmatig afwisselt met taken die een andere werkbelasting hebben, zodat uw armen en handen rust krijgen.
Beoogd effect	Door meer kennis van risico's en maatregelen op een gezondere wijze werken.
Randvoorwaarden voor gebruik	<ul style="list-style-type: none"> • Degene die de voorlichting geeft, heeft kennis nodig van de risico's, de maatregelen en de praktijk. • De instructie moet kort en praktijkgericht zijn. • De afspraken moeten regelmatig onder de aandacht gebracht worden. • De leidinggevende moet motiveren en het goede voorbeeld geven. <p>Er is een speciale training fysieke belasting ontwikkeld. Meer informatie hierover kunt u vinden op www.vbw.nu.</p>
Andere voor- en nadelen	Voordeel: nadenken over in welke houding gewerkt moet worden, helpt bij het beter organiseren van het eigen werk.

2.1.7 Handelend optreden

Maatregel nr. 12 (A)	Het tijdig (laten) melden van (acute) klachten van het bewegingsapparaat zoals vingers, handen, polsen, ellebogen, armen, schouders en rug.
Beschrijving	Iedereen heeft wel eens klachten en vaak gaan deze vanzelf over. Maar als klachten ernstig zijn, plotseling optreden of niet verdwijnen is het belangrijk om een arts (huisarts of bedrijfsarts) te raadplegen. Zorg ervoor dat dit tijdig gebeurt en er voldoende mogelijkheden in het bedrijf zijn om melding te doen. De werkgever kan hierbij deskundige ondersteuning inroepen, zoals het verzuimsteunpunt van de VBW.
Beoogd effect	Tijdige melding en daardoor een sneller herstel van klachten.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-



2.1.8 Oog voor de werkhouding

De maatregelen gericht op repeterende bewegingen zijn opgenomen in paragraaf 2.1.1 t/m 2.1.7. Bij werkzaamheden waar veel repeterende bewegingen voorkomen - zoals bij het schoonmaken, snijden, knippen van stelen en bloembinden – is ook de werkhouding belangrijk. Een goede werkhouding kan klachten helpen voorkomen. Het verdient aanbeveling daarom ook te letten op onderstaande maatregelen. Zie in dit verband ook paragraaf 3.3: deze Arbocatalogus wordt in de toekomst aangevuld voor het thema werkhouding/rugklachten.



Maatregel nr. 13 (A)	Het creëren van een goede werkhoogte voor de handen.
Beschrijving	<p>Het is van belang de handen op een zodanig hoogte te laten werken dat in een goede houding gewerkt kan worden: met de rug recht en de armen in de buurt van de romp. Het werken boven schouderhoogte is extra belastend en dient daarom zoveel mogelijk voorkomen te worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een geschikte werkhoogte voor het maken van boeketten en bloemstukken is 50 mm onder ellebooghoogte. • Alle materialen en gereedschappen die nodig zijn bij het maken van boeketten en bloemstukken - zoals vazen, manden, steekschuim, linten, kaartjes e.d. - moeten bij voorkeur onder handbereik staan bij de productie van boeketten en bloemstukken. <p>Werktafels zoals inpaktafel, verkoopbalie, snijtafel en bindtafel hebben een goede stahoogte nodig. Als meerdere werknemers gebruikmaken van hetzelfde werkblad, dan moet de hoogte voor kleinere en langere werknemers aangepast kunnen worden. Om een goede werkhoogte voor de handen te creëren, zijn de volgende maatregelen mogelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een hoge en een lage tafel zodat de medewerker de tafel die het best bij zijn lengte past, kan gebruiken; • een in hoogte verstelbare tafel (voor een optimale instelmogelijkheid); • een uitschuifbaar (lade)blad onder het werkblad, speciaal voor wat kleinere medewerkers; • een losse verhoger op het werkblad, speciaal voor de langere medewerkers, een losse verhoger op de vloer, speciaal voor de kleinere medewerkers; • een neerklapbare verhoger, speciaal voor de langere medewerkers. <p>Mogelijke maatregelen bij de plaatsing van losse producten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaats veel gebruikte dingen niet op de grond maar op heuphoogte. Dus zet bij voorkeur veel gevraagde bloemen vooral op heuphoogte in de winkel. <p>Zorg voor de mogelijkheid om werk dat zittend uitgevoerd kan worden dit ook zoveel mogelijk gebeurt.</p> <p>Zie ook de maatregelen nr. 2 en 3.</p>
Beoogd effect	Verminderen van de belasting.
Randvoorwaarden voor gebruik	Een vrije werkplek, voldoende ruimte.
Andere voor- en nadelen	Nadeel: het voorradig hebben van meerdere tafels en hulpmiddelen kost ruimte.

Maatregel nr. 14 (A)	Het creëren van voldoende ruimte om in een goede houding te kunnen werken.
Beschrijving	<p>Bij voldoende ruimte kan iemand zijn werkhouding zelf kiezen en ontstaat geen gedwongen houding.</p> <p>Mogelijke maatregelen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een werktafel zonder poten, maar aan de muur gemonteerd geeft extra ruimte voor de handelingen met bakken en karren, en het voorkomt stoten van voeten en benen. Ook het schoonmaken gaat sneller en beter; • wanneer de werktafel een af- en een aanvoorzijde heeft, ontstaat een goede doorstroom van de producten en het afval. Dit voorkomt reiken en minimaliseert het verplaatsen van bakken; • het zo schoon mogelijk houden van de werkvloer, zodat men zonder hinder kan staan en niet kan struikelen. Zorg voor een goede scheiding van het (vochtige) bloem- en bladafval en ander afval zoals papier en cellofaan; • bij een vrije ruimte voor de werktafel van 70 cm kan iemand in optimale houding de handelingen uitvoeren.
Beoogd effect	Verminderen van de belasting.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-

Maatregel nr. 15 / (B)	Het dragen van kleding die een goede werkhouding niet hindert.
Beschrijving	<p>Het is van belang dat kleding niet hindert bij het innemen van een goede werkhouding, en ook de handen, armen en schouders veel bewegingsvrijheid geven. Het dragen van een schort draagt er aan bij dat medewerkers met de handen dicht bij het lichaam werken; men werkt niet 'op afstand' om schoon en droog te blijven. Ook het dragen van schoeisel met voldoende grip in combinatie met een stroef vloerooppervlak wordt geadviseerd.</p>
Beoogd effect	Verminderen van belasting.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-



Maatregel nr. 16 (A)	Het plaatsen van een (in hoogte verstelbare) stoel of stasteun in de winkel of bewerkingsruimte.
Beschrijving	Afwisselend staand en zittend werken geeft meer mogelijkheden voor een goede ontspannen werkhouding.
Beoogd effect	Verminderen van de belasting door repeterende bewegingen.
Randvoorwaarden voor gebruik	Zittend werken in de verkoopruimte in aanwezigheid van klanten is soms lastig te realiseren.
Andere voor- en nadelen	-

2.2 Werkstress door drie factoren

De Arbowet- en regelgeving onderscheidt de begrippen psychosociale arbeidsbelasting en werkstress. De psychosociale arbeidsbelasting wordt gezien als de oorzaak van werkstress. Werkstress kan negatief ervaren lichamelijke, psychische en sociale gevolgen hebben.

In 2004/2005 is de psychische arbeidsbelasting in de bloemendetailhandel onderzocht. Uit dit onderzoek bleek dat drie factoren in de bloemendetailhandel van belang zijn als het gaat om werkstress:

- de werkdruk: pieken en dalen in drukte en werken in een hoog tempo;
- pauzemogelijkheden;
- overwerk, lange werkdagen.

Het onderzoek laat verder zien dat stress en werkdruk op de tweede plaats komen als oorzaak van verzuim. Eenderde van het verzuim wordt veroorzaakt door stress en werkdruk.

2.2.1 Maatregelen

In deze Arbocatalogus wordt beschreven hoe in de bloemendetailhandel werkstress door de drie genoemde factoren zo veel als mogelijk kan worden *voorkomen* en – als dit *redelijkerwijs* niet mogelijk is – kan worden *beperkt*.

De maatregelen zijn gerubriceerd in zes categorieën:

1. de organisatie van het werk: *Handig organiseren*;
2. de inrichting van de arbeidsplaats: *Handig inrichten*;
3. de hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen: *Handige hulpmiddelen*;
4. de voorlichting: *Bijdehand werken*;
5. handelen bij (gezondheids)klachten: *Handelend optreden*.

Niet iedere maatregel is nodig, geschikt of toepasbaar in iedere winkel. Handel verstandig, ook bij het toepassen van de maatregelen.

Om te bepalen of in een bloemenwinkel sprake is van hoge werkdruk kan het werkdrukinstrument van het de HBD (Hoofd Bedrijfschap Detailhandel) worden gebruikt (dit is te downloaden via www.hbd.nl).

2.2.2 Handig organiseren

Maatregel nr. 17 (A)	Het zorgen voor een goede planning van het werk.
Beschrijving	<p>Een goede planning van het werk helpt pieken, dalen en overwerk te voorkomen. Het helpt als alle betrokkenen de planning kennen en weten wat er van hen verwacht wordt. Van belang zijn de gemeenschappelijke taken en doelstellingen, ieders bijdrage daaraan en de samenwerking die ervoor nodig is. Concrete maatregelen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • maak na overleg met de medewerker(s) een werkrooster dat voor medewerkers zorgt voor afwisseling in taken en pauzemomenten; • maak een jaarplanning met een roostermethodiek. Alle drukke periodes (zoals feestdagen) worden hier in aangegeven; • vraag medewerkers hun vakantiedagen en verlof zoveel mogelijk ruim van tevoren en buiten de pieken aan te vragen.
Beoogd effect	Het verminderen van werkdruk.
Randvoorwaarden voor gebruik	Drukke periodes zijn niet altijd te voorzien. Een grote order kan onverwacht komen.
Andere voor- en nadelen	-



Maatregel nr. 18 (A)	Het zorgen voor voldoende (extra) krachten.
Beschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Bepaalde dagen in de week en periodes in het jaar (bijvoorbeeld rond de feestdagen) zijn extra druk. Op deze voorziene drukte kan geanticipeerd worden door het inschakelen van extra krachten. • Pieken zijn echter niet altijd te voorzien. Een grote order kan onverwacht komen. • Ken de eigen limiet; durf 'nee' te zeggen als het te druk is.
Beoogd effect	Verminderen van de werkdruk.
Randvoorwaarden voor gebruik	Gekwalificeerd personeel moet wel te vinden zijn.
Andere voor- en nadelen	-

Maatregel nr. 19 (A)	Het consequent (laten) nemen van pauzes.
Beschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Pauzes worden vaak alleen op 'rustige' momenten genomen. Als rustige momenten niet voorkomen, schiet de pauze er bij in. Het creëren van voldoende rustmomenten is daarom van belang. • Werknemers die pauzeren/lunchen moeten vaak bijspringen als het druk wordt. Goede afspraken over het (ongestoord) afmaken van de pauzes zijn van belang, waar mogelijk in een andere ruimte dan de winkel.
Beoogd effect	Het verminderen van de werkdruk.
Randvoorwaarden voor gebruik	Niet in alle winkels is een afgescheiden pauzeruimte aan te brengen.
Andere voor- en nadelen	Voordeel: pauzeren komt de productiviteit ten goede.

Maatregel nr. 20 (A)	Het voeren van werkbijeenkomsten als team en met individuele medewerkers.
Beschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • In de werkbijeenkomsten als team kan gekeken worden wat goed gaat (complimenten!), wat slimmer kan, welke onderlinge ergernissen/conflicten leven en welke afspraken met elkaar gemaakt kunnen worden. • In de werkbijeenkomsten met individuele medewerkers kan worden gesproken over de ervaren werkdruk.
Beoogd effect	Het verminderen van de werkdruk en het signaleren van werkdruk.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	Voordeel: de werkbijeenkomsten verbeteren het persoonlijke contact en de werksfeer. Ook de klant ziet graag vrolijke gezichten in de winkel.



Maatregel nr. 21 (A)	Het handhaven van arbeidstijden zoals vastgelegd in de CAO en de Wet.
Beschrijving	De maximale werktijd per dag is 10 uur en per week 40 uur (structureel) en respectievelijk maximaal 12 uur en 45 uur bij overwerk (incidenteel). Verder mag krachtens de CAO incidenteel 60 uur per week worden gewerkt tussen 1 en 31 december en in de week voorafgaande aan speciale bloemendagen zoals Moederdag, Valentijnsdag, Pasen en Secretaressedag. Voor pauzes gelden de volgende wettelijke voorschriften: in geval van meer dan 5,5 uur arbeid per dag bestaat een verplichting van ten minste 30 min pauze (eventueel 2 x 15 min.) en in geval van meer dan 10 (tot 12 uur) een verplichting van ten minste 45 min. pauze (eventueel 3 x 15 min.).
Beoogd effect	Het verminderen van de werkdruk.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-



Maatregel nr. 22 (B)	Het tijdig vervangen van (langdurig) zieke medewerkers.
Beschrijving	Een korte ziekte wordt veelal opgevangen met wat improvisatie, een stapje harder lopen en door het inschakelen van wat extra hulp. 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. Verzuim kan leiden tot werkdruk bij de collega's. Regel daarom tijdige en goede vervanging voor een zieke medewerker.
Beoogd effect	Verminderen van de werkdruk.
Randvoorwaarden voor gebruik	Gekwalificeerd personeel moet wel te vinden zijn.
Andere voor- en nadelen	Nadeel: als het ziekteverzuim niet verzekerd is, dan is het (tijdelijk) vervangen van zieke medewerkers een aanzienlijke extra kostenpost.

2.2.3 Handig inrichten

Maatregel nr. 23 (B)	Het handhaven van een goede orde en netheid in de winkel.
Beschrijving	Bij een opgeruimde werkplek, grijpt men nooit mis. Door dingen een vaste plaats te geven, verloopt het werk makkelijker, sneller en is alles te vinden.
Beoogd effect	Het verminderen van de werkdruk.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	Een opgeruimde schone winkel heeft een klantvriendelijke uitstraling.

2.2.4 Handige hulpmiddelen

Maatregel nr. 24 (B)	Het vaststellen van werkdruk .
Beschrijving	De werkdrukmeter van het HBD geeft informatie of en welk soort werkdruk er voorkomt bij uw medewerker(s). Het Werkdrukinstrument is gratis te downloaden via www.hbd.nl (met zoekfunctie Werkdrukinstrument)
Beoogd effect	Het signaleren van werkdruk.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-

2.2.5 Bijdehand werken

Maatregel nr. 25 (A)	Het instrueren en het onder de aandacht houden van de instructie bij alle medewerkers.
Beschrijving	<p>Het instrueren van alle medewerkers (óók vakantiekrachten, invallers en meewerkende gezinsleden) over de oorzaken van werkstress én de maatregelen die hij/zij geacht wordt te nemen om werkstress te voorkomen en te beperken. Na de eerste instructie moet periodiek aandacht gevraagd worden voor de afspraken over werkstress.</p> <p>Een goede instructie behandelt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • werk bewust. Denk na bij wat je doet; • gebruik de geschikte en beschikbare hulpmiddelen. Wees slim, niet stoer; • help elkaar en wissel werkzaamheden onderling af. <p>Werkstress en werkdruk worden voorkomen/beperkt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zorg altijd voor een opgeruimde werkplek, dan grijp je nooit mis; • werk volgens een vaste volgorde en zet alles op een vaste plaats. Dit werkt makkelijker, sneller en je kunt alles vinden; • benoem wat goed gaat: geef elkaar eens vaker complimenten over gemaakt werk; • als er iets niet goed gaat, of je ergert je ergens aan, meld dit dan en/of praat erover met de personen die dit aangaat. Los conflicten meteen op anders komen er wrijvingen en dat werkt niet goed; • wees kritisch naar jezelf en luister goed naar instructies; • lever zelf ook een bijdrage aan een prettige werksfeer. Het team maakt de werksfeer tenslotte met elkaar.
Beoogd effect	Door meer kennis van risico's en maatregelen op een gezondere wijze werken.
Randvoorwaarden voor gebruik	<ul style="list-style-type: none"> • Degene die de voorlichting geeft, heeft kennis nodig van de risico's, de maatregelen en de praktijk. • De instructie moet kort en praktijkgericht zijn. • De afspraken moeten regelmatig onder de aandacht gebracht worden. • De leidinggevende moet motiveren en het goede voorbeeld geven.
Andere voor- en nadelen	Voordeel: nadenken over het voorkomen en beperken van werkstress helpt bij het beter organiseren van het eigen werk.

2.2.6 Handelend optreden

Maatregel nr. 26 (A)	Het (laten) melden van werkstress en klachten over werkdruk.
Beschrijving	Als werkstress en klachten over werkdruk op tijd gesignaleerd worden, kunnen maatregelen worden getroffen om de mogelijk nadelige gevolgen te voorkomen. De werkgever kan hierbij deskundige ondersteuning inroepen, zoals het verzuimsteunpunt van de VBW.
Beoogd effect	Het verminderen van werkdruk.
Randvoorwaarden voor gebruik	-
Andere voor- en nadelen	-

3. Afspraken tussen partijen over deze Arbocatalogus

3.1 Looptijd en actualisatie

De looptijd van deze Arbocatalogus is drie jaar (2008-2011).

De sociale partners kunnen gezamenlijk het initiatief nemen tot tussentijdse actualisatie als zij hier dringende redenen voor zien, zoals ingrijpende nieuwe inzichten over effectieve maatregelen.

3.2 Het beheer

De sociale partners zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het beheer van de Arbocatalogus. Met beheer wordt bedoeld het corrigeren van (taal)fouten en het toevoegen van verklarende opmerkingen bij die delen die in praktijk herhaald tot vragen aanleiding geven.

3.3 Voorgenomen uitbreiding van deze Arbocatalogus

Deze Arbocatalogus heeft betrekking op de risico's van repeterende bewegingen en werkdruk. De sociale partners hebben het voornemen de catalogus verder uit te bouwen met andere arbeidsrisico's. Ook zullen zij waar mogelijk gebruik maken van het model voor de Arbocatalogus van het HBD/HBA en de landelijke projecten Zwangerschap en Arbeid en Bedrijfshulpverlening van de Stichting van de Arbeid.

4. Verantwoording

4.1 Basismateriaal

De maatregelen in deze Arbocatalogus zijn gebaseerd op eerder in de branche ontwikkelde kennis en producten, waaronder:

- Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) bloemendetailhandel, 2007;
- nulonderzoek arbeidsrisico's, verzuim en WAO in de Ambulante Handel en detailhandel in AGF, Bloemen en Vis; uitgave in de Arboconvenantenreeks, Astri en VHP ergonomie, 2005;
- oplossingen en snijrisico's in de Ambulante Handel en detailhandel in AGF, Bloemen en Vis; uitgave in de Arboconvenantenreeks, VHP ergonomie, augustus 2005;
- informatie van www.handigopjewerk.nl, een website van de sociale partners in de Ambulante Handel en detailhandel in AGF, Bloemen en Vis. Voorbeelden van gebruikte informatie zijn:
 - programma van eisen inrichting; TNO Arbeid; opgesteld voor convenantpartijen;
 - tips voor omgang met diverse risico's; TNO Arbeid; opgesteld voor convantpartijen;
- instructiewaaijer: handzame informatie voor de Ambulante Handel en detailhandel in AGF, Bloemen en Vis, 2006.

4.2 Koppeling maatregelen en doelvoorschriften

Door het toepassen van maatregelen uit deze Arbocatalogus kunnen organisaties voldoen aan de doelvoorschriften uit de Arbowet en -regelgeving. In onderstaande tabel zijn de relevante doelvoorschriften per risico opgenomen:

Risico	Doelvoorschriften
Repeterende bewegingen	Arbobesluit artikelen 5.1 t/m 5.6
Werkstress door drie factoren	Arbobesluit artikel 2.15



VBW Centrale Vereniging
Bloemendetailhandel
Zandlaan 18
6717 LP EDE
Tel (0318) 52 75 68
Fax (0318) 54 22 66
www.vbw.nu



FNV Bondgenoten
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
Tel. 0900-9690 (lokaal tarief)
www.fnvbondgenoten.nl
www.arbobondgenoten.nl



CNV Dienstenbond
Polarisavenue 175
2132 JJ Hoofddorp
Tel. 023-5651052
www.cnvdienstenbond.nl