

# Arbocatalogus 2019

voor de gevestigde gespecialiseerde  
bloemendetailhandel





# Arbocatalogus voor de gevestigde gespecialiseerde bloemendetailhandel

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Drie risico's</b>	<b>4</b>
2.1 Risico 1: Repeterende bewegingen	4
2.1.1 Inventariseer en beoordeel de omvang van het probleem	5
2.1.2 Handig organiseren	5
2.1.3 Handig inrichten	5
2.1.4 Handig werken	6
2.1.5 Handige hulpmiddelen	7
2.1.6 Bijdehand werken	9
2.1.7 Handelend optreden	10
2.1.8 Oog voor de werkhouding	11
2.2 Risico 2: Werkstress	13
2.2.1 Inventariseer en beoordeel de omvang van het probleem	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
2.2.7 Borging en periodieke herhaling	19
2.3 Risico 3: Bedrijfs hulpverlening	20
2.3.1 Inventariseer en beoordeel de omvang van het probleem	21
2.3.2 Handig organiseren en inrichten	21
2.3.3 Handig hulpmiddel	22
2.3.4 Handelend optreden	22
<b>3. Afspraken tussen partijen over deze Arbocatalogus</b>	<b>23</b>
3.1 Looptijd en actualisatie	23
3.2 Het beheer	23
<b>4. Verantwoording</b>	<b>23</b>
4.1 Basismateriaal	23
4.2 Koppeling maatregelen en doelvoorschriften	23

## 1. Inleiding

### Ontwikkeling Arbocatalogus

De Vereniging Bloemist Winkeliers (VBW) en Alternatief voor Vakbond (AVV) 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. Daarnaast is bedrijfs hulpverlening (BHV) een lastig maar belangrijk onderwerp dat gerichte aandacht vereist. 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 Arboret- en regelgeving.

### Digitaal beschikbaar

Deze Arbocatalogus kunt u downloaden via:

- [www.vbw.nu](http://www.vbw.nu)
- [www.avv.nu](http://www.avv.nu)

### Leeswijzer voor gebruik

Probeer eerst het risico aan de bron aan te pakken door het werk handiger te organiseren. Bezie vervolgens hoe de inrichting van de werkplek het risico kan wegnemen of verminderen. Bekijk hierna hoe handig werken en hoe handige hulpmiddelen het risico kunnen verkleinen. 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 gespecialiseerde bloemendetailhandel

Deze Arbocatalogus is speciaal bestemd voor de bloemdetailhandel in fysieke 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, stagiaires en vakantiekrachten) en zelfstandigen zonder personeel (ZZP-ers).

### Toepassing

De maatregelen in deze Arbocatalogus zijn afgesproken door VBW en AVV. Zij vragen u *dringend* 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. Drie veelvoorkomende risico's: repeterende bewegingen, werkstress en BHV

Deze Arbocatalogus bevat voor drie veel voorkomende risico's een scala een maatregelen die de bloemendetailhandel zelf kan nemen om risico's te voorkomen of te beperken.

### 2.1 Risico 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.

#### Wat is dat precies: repeterende bewegingen?

Repeterende bewegingen zijn zich steeds herhalende bewegingen met de hand of arm. Het vaak maken van dezelfde bewegingen met de handen of 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 krachtuitoefening.

Nauwkeuriger omschreven:

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

#### Welke preventieve maatregelen zijn mogelijk bij repeterende bewegingen?

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.

#### Inventariseer en beoordeel de aard en omvang van repeterend werk en werkhouding.

Als eerste stap is het van belang dat het mogelijke probleem van repeterend werk en werkhouding in kaart wordt en beoordeeld wordt. De branche-RI&E is hiervoor een goede basis; bij de RI&E-vragen en bij de toelichtingen bij deze vragen wordt verwezen naar onderdelen uit deze Arbocatalogus. Bij het zoeken naar maatregelen om repeterend werk te verminderen kunnen onderstaande oplossingen worden ingezet.

De maatregelen die op basis van de inventarisatie kunnen worden ingezet 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. oog voor de werkhouding.

Niet iedere maatregel is nodig, geschikt of toepasbaar in iedere winkel of op iedere werkplek. 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.

### 2.1.1 Inventariseer en beoordeel de omvang van het probleem van repeterend werk

Maatregel nr. 1 (A)	Inventariseer het repeterend werk.
Beschrijving	Bespreek met de medewerkers welke activiteiten vaak achter elkaar worden gedaan gedurende langere tijd achtereen. Dit kan met behulp van de vragen in de RI&E, maar daarnaast is het belangrijk om tijdens werkoverleggen (agendeer het punt op de agenda) en gedurende de dagelijkse gang van zaken te signaleren (ter plekke observeren) of er sprake is van repeterend werk. Na de analyse van het probleem kan een keuze gemaakt worden uit onderstaande maatregelen. Bespreek ook met elkaar of de genomen maatregelen leiden tot een vermindering van het repeterend werk.
Beoogd effect	Een duidelijk beeld vormen van de aard en omvang van het probleem van repeterend werk.

### 2.1.2 Handig organiseren

Maatregel nr. 2 (A)	Zorg voor afwisseling in werkzaamheden.
Beschrijving	De belasting door repeterende bewegingen wordt minder door het snijden, knippen en bloembinden af te wisselen met de verkoop en administratie. Wissel staand en zittend werk af met lopen, bewegen, lichamelijk actief werk. Als met meerdere mensen tegelijk wordt gewerkt, kan gerouleerd worden. Zo wordt het (belastende) werk gedeeld. Ook is regelmatig pauze nodig om de armen, schouders en handen rust te geven.
Beoogd effect	Verminderen van de belasting door repeterende bewegingen, minder langdurig statisch werk en klachten aan armen, schouders, (onder)rug en benen.

### 2.1.3 Handig inrichten

Maatregel nr. 3 (B)	Richt de werkplek handig en overzichtelijk in.
Beschrijving	Zorg voor een overzichtelijke werkplek, haal alle hulpmiddelen binnen handbereik en zorg voor verstelbare stoelen en/of werkbladen. Plaats bijvoorbeeld een bak met aarde in of naast het werkblad zodat deze op gelijke hoogte staat met het werkblad.
Beoogd effect	Verminderen van de belasting door repeterende bewegingen. Voorkom regelmatig bukken en diep en ver reiken naar de aarde en hulpmiddelen. Bijkomend voordeel: minder morsverlies en daardoor minder vervuiling van de vloer en minder risico op uitglijden.



#### 2.1.4 Handig werken

<b>Maatregel nr. 4 (B)</b>	Maak gebruik 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.

<b>Maatregel nr. 5 (A)</b>	Kies bewust 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 klachten aan pols en onderarm door repeterende bewegingen.

<b>Maatregel nr. 6 (A)</b>	Zorg voor scherpe messen en snoeischaar.
Beschrijving	Door messen en snoeischaar 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 klachten aan pols en onderarm door repeterende bewegingen.

<b>Maatregel nr. 7 (A)</b>	Gebruik snoeischaar op een juiste wijze.
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 pols en onderarm door repeterende bewegingen.

#### 2.1.5 Handige hulpmiddelen

<b>Maatregel nr. 8 (A)</b>	Het gebruiken van een snoeischaar waarvan de afmetingen geschikt zijn voor de grootte van de hand.
Beschrijving	Gebruik snoeischaar 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 snoeischaar hebben een greep met instelbare openingswijdte. Als gewerkt wordt met meerdere medewerkers, zijn dus voldoende scharen van verschillende afmetingen nodig.
Beoogd effect	Verminderen van klachten aan hand, pols en onderarm door repeterende bewegingen.

<b>Maatregel nr. 9 (B)</b>	Hang richtlijnen voor goede houding en beweging goed zichtbaar op.
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 klachten door richtlijn als geheugensteun voor gezond gedrag.





<b>Maatregel nr. 10 (B)</b>	Gebruik een hefboomsnoeischaar bij het knippen van takken.
Beschrijving	Het gebruik van een hefboomsnoeischaar vraagt 30% minder kracht bij het doorknippen van takken, omdat het systeem gebruik maakt van een hefboomsysteem. De hefboomsnoeischaar kan tot 25 mm dikke takken gemakkelijk aan.
Beoogd effect	Verminderen van klachten aan handen, armen en schouders.

<b>Maatregel nr. 11 (B)</b>	Gebruik 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 de handschoenen geschikt zijn voor de maat van de handen. Te grote handschoenen en handschoenen met een slechte tast/greep leiden tot onnodig hard knippen.
Beoogd effect	Verminderen van klachten aan handen, pols en armen door repeterende bewegingen.



### 2.1.6 Bijdehand werken

<b>Maatregel nr. 12 (A)</b>	Instrueer alle medewerkers over veilig en gezond werken.
Beschrijving	<p>Het is van belang om alle medewerkers (óók vakantiekrachten, invallers, stagiaires en meewerkende gezinsleden) te instrueren 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"> <li>• werk bewust. Denk na bij wat je doet;</li> <li>• gebruik de geschikte en beschikbare hulpmiddelen. Wees slim, niet stoer;</li> <li>• help elkaar en wissel werkzaamheden onderling af.</li> </ul> <p>Repeterende handelingen worden lichter als u:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de vingers, pols en elleboog in een neutrale houding houdt; dus niet extreem gebogen, overstrekt of gedraaid;</li> <li>• niet te veel kracht zet;</li> <li>• rustig werkt;</li> <li>• taken met repeterende bewegingen regelmatig afwisselt met taken die een andere werkbelasting hebben, zodat uw armen en handen rust krijgen.</li> </ul>
Beoogd effect	Door meer kennis van risico's en maatregelen gaan medewerkers gezonder en veiliger werken.



### 2.1.7 Handelend optreden

<b>Maatregel nr. 13 (A)</b>	Zorg ervoor dat (acute) klachten van het bewegingsapparaat zoals vingers, handen, polsen, ellebogen, armen, schouders en rug tijdig worden gesignaleerd en gemeld
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.



### 2.1.8 Oog voor de werkhouding

<b>Maatregel nr. 14 (A)</b>	Zorg voor een goede werkhouding.
Beschrijving	<p>Het is van belang dat er 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"> <li>• Een geschikte werkhouding voor het maken van boeketten en bloemstukken is 50 mm onder ellebooghoogte.</li> <li>• 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.</li> </ul> <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 werkhouding voor de handen te creëren, zijn de volgende maatregelen mogelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een hoge en een lage tafel zodat de medewerker de tafel die het best bij zijn lengte past, kan gebruiken;</li> <li>• een in hoogte verstelbare tafel (voor een optimale instelmogelijkheid);</li> <li>• een uitschuifbaar (lade)blad onder het werkblad, speciaal voor wat kleinere medewerkers;</li> <li>• een losse verhoger op het werkblad, speciaal voor de langere medewerkers, een losse verhoger op de vloer, speciaal voor de kleinere medewerkers;</li> <li>• een neerklapbare verhoger, speciaal voor de langere medewerkers.</li> </ul> <p>Mogelijke maatregelen bij de plaatsing van losse producten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaats veel gebruikte dingen niet op de grond maar op heuphoogte. Dus zet bij voorkeur veel gevraagde bloemen vooral op heuphoogte in de winkel.</li> </ul> <p>Zorg voor de mogelijkheid om werk dat zittend uitgevoerd kan worden dit ook zoveel mogelijk gebeurt.</p>
Beoogd effect	Verminderen van klachten aan de rug, armen en benen.

<b>Maatregel nr. 15 (A)</b>	Zorg voor voldoende ruimte om in een goede houding te kunnen werken
Beschrijving	Bij voldoende ruimte kan iemand zijn werkhouding zelf kiezen en ontstaat geen gedwongen houding.  Mogelijke maatregelen zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• wanneer de werktafel een af- en een aanvoerzijde heeft, ontstaat een goede doorstroom van de producten en het afval. Dit voorkomt reiken en minimaliseert het verplaatsen van bakken;</li> <li>• 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;</li> <li>• bij een vrije ruimte voor de werktafel van minimaal 70 cm kan iemand in optimale houding de handelingen uitvoeren.</li> </ul>
Beoogd effect	Verminderen van de belasting.

<b>Maatregel nr. 16 (B)</b>	Draag kleding die een goede bewegingsvrijheid mogelijk maakt.
Beschrijving	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 vloeroppervlak wordt geadviseerd.
Beoogd effect	Verminderen van belasting.

<b>Maatregel nr. 17 (A)</b>	Plaats 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 klachten aan (onder)rug, benen en voeten door langdurig staan.



## 2.2 Risico 2: Werkstress

### Wat is dat precies: werkstress?

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.

Uit dit onderzoek bleek dat de volgende 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;
- het ontbreken van pauzemogelijkheden;
- overwerk, lange werkdagen.

Onderzoek laat verder zien dat stress en werkdruk op de tweede plaats komen als oorzaak van verzuim. Eén-derde van het verzuim wordt veroorzaakt door stress en werkdruk.

### Welke preventieve maatregelen zijn mogelijk bij werkstress?

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

### Inventariseer en beoordeel de aard en omvang van werkstress.

Als eerste stap is het van belang dat het mogelijke probleem van werkstress in kaart wordt en beoordeeld wordt. De branche-RI&E is hiervoor een goede basis; bij de RI&E-vragen en bij de toelichtingen bij deze vragen wordt verwezen naar onderdelen uit deze Arbocatalogus. Bij het zoeken naar maatregelen om werkstress te verminderen kunnen onderstaande oplossingen worden ingezet.

De maatregelen die op basis van de inventarisatie kunnen worden ingezet 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.

### 2.2.1 Inventariseer en beoordeel de omvang van het probleem van werkdruk en ongewenste omgangsvormen

<b>Maatregel nr. 18 (A)</b>	Inventariseer de werkdruk en ongewenste omgangsvormen en de achterliggende oorzaken
Beschrijving	Bespreek met de medewerkers of er sprake is van werkdruk en werkdruk beleving die als belastend wordt ervaren. Zoek met elkaar naar oplossingen zoals hierna worden weergegeven en bespreek vervolgens of de genomen maatregelen leiden tot een verbetering van de werkdrukbeleving.
Beoogd effect	Er is een duidelijk beeld van de aard en omvang van de werkdruk, de beleving van de medewerkers en eventuele signalen van ongewenst gedrag.



## 2.2.2 Handig organiseren

Maatregel nr. 19 (A)	
Zorg 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"> <li>• maak na overleg met de medewerker(s) een werkrooster dat voor medewerkers zorgt voor afwisseling in taken en pauzemomenten;</li> <li>• maak een jaarplanning met een roostermethodiek. Alle drukke periodes (zoals feestdagen) worden hier in aangegeven;</li> <li>• vraag medewerkers hun vakantiedagen en verlof zoveel mogelijk ruim van tevoren en buiten de pieken aan te vragen.</li> </ul>
Beoogd effect	<p>Het verminderen van werkdruk door een goede planning en roostering; medewerkers komen zo niet voor verrassingen te staan.</p> <p>Voor werkgevers biedt VBW een handige digitale jaarurenplanner, waarmee in lijn met de CAO-afspraken een goede beheersing van de jaaruren kan worden nagestreefd.</p>

Maatregel nr. 20 (A)	
Zorg voor voldoende (extra) krachten.	
Beschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Zorg voor een flexibele schil van medewerkers die ingezet kunnen worden bij plotselinge toename van hoeveelheid werk.</li> <li>• Respecteer medewerkers die grenzen aangeven en 'nee' zeggen, ook wanneer het druk is.</li> </ul>
Beoogd effect	Verminderen van de werkdruk door een flexibele inzet van medewerkers.



Maatregel nr. 21 (A)	
Het consequent (laten) nemen van pauzes.	
Beschrijving	<p>Laat medewerkers consequent pauzes nemen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pauzes worden vaak alleen op 'rustige' momenten genomen. Als rustige momenten niet voorkomen, schiet de pauze er bij in. Het zorgen voor voldoende rustmomenten, verspreid over de hele werkdag is daarbij van belang.</li> <li>• Goede afspraken over het (ongestoord) afmaken van de pauzes zijn van belang, waar mogelijk in een andere ruimte dan de winkel. Werknemers die pauzeren/lunchen moeten vaak bijspringen als het druk wordt.</li> </ul>
Beoogd effect	Het verminderen van de werkdruk; uitgeruste medewerkers zijn productiever!

Maatregel nr. 22 (A)	
Voer werkbeprekingen als team en met individuele medewerkers.	
Beschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In de werkbeprekingen 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.</li> <li>• In de besprekingen met individuele medewerkers kan worden gesproken over de ervaren werkstress.</li> </ul>
Beoogd effect	Het verminderen van de werkdruk door het delen van het knelpunt en het signaleren van werkstress. De werkbeprekingen verbeteren het persoonlijke contact en de werksfeer.



<b>Maatregel nr. 23 (A)</b>	Hanteer de 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 door het hanteren van de arbeidstijden zodat medewerkers voldoende kunnen uitrusten en herstellen.



<b>Maatregel nr. 24 (B)</b>	Vervang (langdurig) zieke medewerkers tijdig
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 en de collega's. Verzuim kan immers leiden tot werkdruk bij de collega's. Regel daarom tijdige en goede vervanging voor een zieke medewerker.
Beoogd effect	Verminderen van de werkdruk door de inzet van vervanging.

<b>Maatregel nr. 25 (B)</b>	Maak afspraken over goede omgangsvormen en zorg voor een duidelijke meldingswijze en opvolg
Beschrijving	Onderlinge verhoudingen zijn belangrijk in het werk en goede communicatie is belangrijk. Voorkom pesterijen, discriminatie, agressie en geweld en seksuele intimidatie en maak goede afspraken over het melden van misstanden en het opvolgen van een melding. Maak de volgende afspraken en leg deze vast in het interne reglement: <ul style="list-style-type: none"> <li>• stel een gedragscode op met daarin de normen en waarden die in het bedrijf gelden,</li> <li>• beschrijf welke omgangsvormen op de werkvloer niet worden geaccepteerd,</li> <li>• leg vast welke maatregelen genomen worden tegen medewerkers die zich niet aan de afspraken houden.</li> <li>• Zorg voor een goed bereikbare en toegankelijke vertrouwenspersoon (mag ook een externe persoon zijn) en stel een klachtenregeling in.</li> <li>• Organiseer verder de opvang en nazorg in geval van een incident. Maak bovenstaande afspraken bekend bij alle medewerkers.</li> </ul>
Beoogd effect	Verminderen van de werkdrukbeleving door goede onderlinge verhoudingen en een veilig werkklimaat.

### 2.2.3 Handig inrichten

<b>Maatregel nr. 26 (B)</b>	Zorg voor 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 door een ordelijke werkplek en werkwijze.

### 2.2.4 Handige hulpmiddelen

<b>Maatregel nr. 27 (A)</b>	Stel de werkdruk vast door middel van een meting.
Beschrijving	De zelfinspectiemethode van I-SZW geeft informatie of en welk soort werkdruk er voorkomt bij uw medewerker(s). Het Werkdrukinstrument is te vinden op <a href="http://www.zelfinspectie.nl/">http://www.zelfinspectie.nl/</a>
Beoogd effect	Het signaleren van werkdruk en vervolgens het nemen van passende maatregelen.



### 2.2.5 Bijdehand werken

<b>Maatregel nr. 28 (A)</b>	Geef voorlichting en instructie over preventie van werkdruk aan alle medewerkers
Beschrijving	<p>Het instrueren van alle medewerkers (óók vakantiekrachten, invallers, stagiaires 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"> <li>• werk bewust. Denk na bij wat je doet;</li> <li>• gebruik de geschikte en beschikbare hulpmiddelen. Wees slim, niet stoer;</li> <li>• help elkaar en wissel werkzaamheden onderling af.</li> </ul> <p>Werkstress en werkdruk worden voorkomen/ beperkt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zorg altijd voor een opgeruimde werkplek, dan grijp je nooit mis;</li> <li>• werk volgens een vaste volgorde en zet alles op een vaste plaats. Dit werkt makkelijker, sneller en je kunt alles vinden;</li> <li>• benoem wat goed gaat: geef elkaar eens vaker complimenten over gemaakt werk;</li> <li>• 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;</li> <li>• wees kritisch naar jezelf en luister goed naar instructies;</li> <li>• lever zelf ook een bijdrage aan een prettige werksfeer. Het team maakt de werksfeer tenslotte met elkaar.</li> </ul>
Beoogd effect	Door meer kennis van risico's en maatregelen op een gezondere wijze werken.

### 2.2.6 Handelend optreden

<b>Maatregel nr. 29 (A)</b>	Meld als werkgever signalen van werkstress en klachten over werkdruk en stel medewerkers ook in staat om signalen van werkdrukbeleving te melden.
Beschrijving	<p>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.</p> <p><b>De medewerker kan signalen melden bij AVV</b></p>
Beoogd effect	Het verminderen van werkdruk.

### 2.2.7 Borging en periodieke herhaling

<b>Maatregel nr. 30 (A)</b>	Pak werkdruk cyclisch aan: inventariseer periodiek, werk er samen aan en stel vast of de genomen maatregelen het gewenste effect hebben.
Beschrijving	De hierboven beschreven maatregelen staan niet los van elkaar: na het inventariseren van de werkdruk (voeren van gesprekken, metingen uitvoeren), het nemen en uitvoeren van passende maatregelen (goede planning, vervanging, opstellen van gedragscode etc.) is het van belang om vast te stellen (opnieuw meten, voortgangsgesprekken) of de maatregelen ook daadwerkelijk leiden tot een vermindering van werkdruk. Indien nodig, dan moeten de eerder uitgevoerde maatregelen worden herhaald of worden bijgesteld.
Beoogd effect	Het borgen van de aanpak van werkdruk.





## 2.3 Risico 3: Bedrijfs hulpverlening (BHV)

### Wat is dat precies: bedrijfs hulpverlening?

Elk bedrijf is verplicht om maatregelen te treffen op het gebied van interne BHV. Bedrijfs hulpverlening betreft het zorgen voor een interne organisatie die in geval van een (dreigende) calamiteit (brand, ongeval, ontruiming) handelend kan optreden. Calamiteiten kunnen zich op verschillende manieren voordoen en handelend optreden kan ook op diverse manieren. Daarom is het aantal BHV'ers niet wettelijk vastgelegd.

Bij het bepalen van de manier van organiseren van de bedrijfs hulpverlening en het aantal BHV'ers moet rekening gehouden worden met de grootte van het bedrijf en de risico's die bij het betreffende bedrijf horen. De eigenaar van een bedrijf mag zelf ook als BHV'er optreden. Bij afwezigheid van de eigenaar is het wel van belang dat altijd iemand aanwezig is die zijn taken kan overnemen op het gebied van bedrijfs hulpverlening. Uitgangspunt voor de Bloemendetailhandel blijft dat er op ieder moment in geval van een calamiteit op een adequate manier kan worden opgetreden.

Dit betekent dat er door de aanwezig eigenaar of diens collega's op een passende wijze opgetreden kan worden in geval van:

- een (beginnende) brand in of in de nabijheid van het (winkel)pand: signaleren, alarmeren, inschakelen deskundige hulpdiensten, eventueel blussen kleine brand en ontruimen,
- een ongeval: inschatten van de ernst van het ongeval, alarmeren, inschakelen deskundige hulpdiensten, verlenen van EHBO en levensreddend handelen,
- een ontruiming: alarmeren, communiceren met deskundige hulpdiensten, met burens en omliggende winkelpanden.

De aard en omvang van de deskundigheid en vaardigheid van de BHV-ers en de totale BHV-ploeg hangt samen met hetgeen in de RI&E is vastgesteld. Van belang is het dat er een goede inventarisatie plaatsvindt van de mogelijk risico's op het gebied van BHV. Ofwel:

- welke risico's zijn er verbonden aan de werkprocessen (snijden, uitglijden, vallen etc.),
- welke risico's zijn er verbonden aan de naaste omgeving van het bedrijfspand (burens, bedrijven in de nabijheid, verkeerssituatie etc.),
- factoren zoals gebruiksvergunning van de gemeente, de aanrijdtijd van de hulpdiensten, eventuele aanwezigheid van BHV-ers en / of AED in de naastgelegen bedrijven etc.

Op basis van deze inventarisatie kan het BHV-plan definitief worden vastgesteld met daarin de beschrijving van de omvang van de BHV-organisatie en de vereiste kennis en vaardigheid.

Als een organisatie BHV'ers aanstelt, moet ervoor gezorgd worden dat zij beschikken over een goede opleiding en uitrusting om hun taken goed uit te voeren. Bedrijven moeten naast het nemen van maatregelen op gebied van BHV ook contact kunnen onderhouden met de externe hulpverleningsorganisaties (bijvoorbeeld brandweer of politie) wanneer er zich een calamiteit voordoet.

### Welke preventieve maatregelen zijn nodig bij bedrijfs hulpverlening?

In deze Arbocatalogus wordt beschreven hoe in de bloemendetailhandel de BHV georganiseerd wordt.

### Inventariseer en beoordeel de risico's op het gebied van bedrijfs hulpverlening.

Als eerste stap is het van belang dat de risico's op het gebied van bedrijfs hulpverlening in kaart gebracht worden en beoordeeld worden. De branche-RI&E is hiervoor een goede basis; bij de RI&E-vragen en bij de toelichtingen bij deze vragen wordt verwezen naar onderdelen uit deze Arbocatalogus. Bij het zoeken naar maatregelen om de risico's op het gebied van bedrijfs hulpverlening te verminderen kunnen onderstaande oplossingen worden ingezet.

De maatregelen die op basis van de inventarisatie kunnen worden ingezet zijn gerubriceerd in drie categorieën:

1. het werk en de inrichting van de arbeidsplaats: Handig organiseren en inrichten;
3. het hulpmiddel: Handig hulpmiddel;
4. handelen bij een calamiteit: Handelend optreden.

De werkgever dient te doen wat in zijn vermogen ligt om te zorgen voor goede en veilige arbeidsomstandigheden voor medewerkers en om in geval van een calamiteit handeling op te kunnen treden. Handel daarom actief en verstandig bij het toepassen van de maatregelen.

### 2.3.1 Inventariseer en beoordeel de risico's op het gebied van bedrijfs hulpverlening

Maatregel nr. 31 (A)	Inventariseer de risico's op het gebied van bedrijfs hulpverlening.
Beschrijving	Beoordeel de risico's op het gebied van bedrijfs hulpverlening binnen de onderneming: stel vast welke incidenten zich kunnen voordoen die gerelateerd zijn aan de werkzaamheden. Denk hierbij onder meer aan snij-, glij- en valincidenten. Beoordeel daarnaast de bredere context: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan er worden teruggevallen op BHV-ers en/of AED van naastgelegen ondernemingen,</li> <li>• is de aanrijdtijd van de hulpdiensten beperkt,</li> <li>• wat staat er in de gebruiksvergunning van de gemeente,</li> <li>• welke omgevingsfactoren zijn bepalend, zoals de aanwezigheid van een tankstation, een druk verkeersknooppunt.</li> </ul> Dit alles is bepalend voor de zwaarte van de interne BHV-organisatie.
Beoogd effect	Er is een duidelijk beeld van de interne en externe risico's op het gebied van bedrijfs hulpverlening zodat de vervolgstappen (onder meer het opstellen van een BHV-plan) onderbouwd kunnen worden gezet.

### 2.3.2 Handig organiseren en inrichten

Maatregel nr. 32 (A)	Zorg voor een goed BHV-plan met daarin beschreven de keuzes ten aanzien van het aantal vereiste BHV-ers en de daaraan gekoppelde deskundigheid. Maak hierbij gebruik van Help123.
Beschrijving	De geconstateerde risico's op het gebied van BHV zijn bepalend voor het aantal vereiste BHV-ers. Zo ook is het vastgestelde risico bepalend voor de mate van deskundigheid van de BHV'er(s). Indien er grote risico's zijn zal de deskundigheid ook groter moeten zijn. In het geval er gebruik gemaakt kan worden van deskundigheid van burens of bedrijven in de naaste omgeving kan de deskundigheid wat beperkter zijn. De uitwerking van het BHV-plan dient te gebeuren met Help123.
Beoogd effect	Het opstellen van een onderbouwd BHV-plan, gebaseerd op de vastgestelde interne en externe risico's.

Maatregel nr. 33 (A)	Zorg voor een vaardige BHV-organisatie die toegerust is wat betreft hulpmiddelen, kennis en vaardigheden die passen bij de eerder ingeschatte BHV-risico's.
Beschrijving	Zorg voor voldoende veiligheidsbewustzijn in de interne organisatie en voor voldoende aanwezige en deskundige BHV-ers die kunnen handelen in geval van nood. Dit kan via interne instructies en via de opleiding van Help123. Zie erop toe dat deze scholing en instructie periodiek wordt herhaald. Zorg voor goede hulpmiddelen zoals blusmiddelen, EHBO-dozen, blusdekens en eventueel een AED.
Beoogd effect	Het opzetten en bijhouden van een voldoende grote en deskundige BHV-organisatie.



### 2.3.3 Het hulpmiddel

<b>Maatregel nr. 34 (B)</b>	Zorg voor een actueel BHV-plan en bijbehorende documentatie van de afspraken middels Help123.
Beschrijving	Met behulp van Help123 is het actueel houden van de totale BHV-organisatie eenvoudig te doen. Met dit hulpmiddel kunt u aantonen én bijhouden dat u de zaken goed hebt overdacht en gedocumenteerd. Het helpt om uw BHV-organisatie actueel te houden en om de periodieke scholing en instructie te borgen.
Beoogd effect	Het beschrijven en borgen van alle afspraken en voorzieningen rondom BHV.

### 2.3.4 Handelend optreden

<b>Maatregel nr. 35 (A)</b>	Oefen minimaal 1 maal per jaar de BHV
Beschrijving	Oefen met elkaar het handelend optreden in geval van een calamiteit. Doe dit eventueel met medegebruikers van een winkelcentrum, met de brandweer of met naastgelegen bedrijven of winkels. Neem met elkaar ook de afspraken door van Help123.
Beoogd effect	Het vaardig krijgen en houden van de BHV-ers.

## 3. Afspraken tussen partijen over deze Arbocatalogus

### 3.1 Looptijd en actualisatie

De looptijd van deze Arbocatalogus is drie jaar (2017-2020).

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.

## 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 2017;
- 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](http://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 conventpartijen;
- Instructiewaaijer: handzame informatie voor de Ambulante Handel en detailhandel in AGF, Bloemen en Vis, 2006.
- Webbased instrument Help123, 2017.

### 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	Arbobesluit artikel 2.15
Bedrijfshulpverlening	Arbowet artikel 3 en 15



Vereniging Bloemisten Winkeliers  
T (0318) 52 75 68  
E [info@vbw.nu](mailto:info@vbw.nu) | [www.vbw.nu](http://www.vbw.nu)



**AVV: De Democratische Vakbond**

Alternatief Voor Vakbond  
T (070) 44 42 140  
E [info@avv.nu](mailto:info@avv.nu) | [www.avv.nu](http://www.avv.nu)