

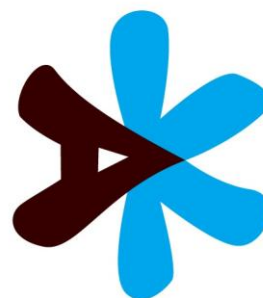
# Arbocatalogus

voor de gevestigde  
gespecialiseerde  
bloemendetailhandel

maart 2017



voor de bloemist



ALTERNATIEF VOOR VAKBOND

# Arbocatalogus voor de gevestigde bloemendetailhandel

## 1. Inleiding

## 2. Twee risico's

### 2.1 Risico 1: repeterende bewegingen

2.1.1 Handig organiseren

2.1.2 Handig inrichten

2.1.3 Handig werken

2.1.4 Handige hulpmiddelen

2.1.5 Bijdehand werken

2.1.6 Handelend optreden

2.1.7 Oog voor de werkhouding

### 2.2 Risico 2: werkstress

2.2.1 Handig organiseren

2.2.2 Handig inrichten

2.2.3 Handige hulpmiddelen

2.2.4 Bijdehand werken

2.2.5 Handelend optreden

## 3. Afspraken tussen partijen over deze Arbocatalogus

3.1 Looptijd en actualisatie

3.2 Het beheer

## 4. Verantwoording

4.1 Basismateriaal

4.2 Koppeling maatregelen en doelvoorschriften

## **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. 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](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. Twee veelvoorkomende risico's: repeterende bewegingen en werkstress**

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

- Risico 1: Repeterende bewegingen
- Risico 2: Werkstress

## 2.1 Risico 1: Repeterende bewegingen

### 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 krachtoefening. 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.

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. 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 Handig organiseren

Maatregel nr. 1 (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.

#### 2.1.2 Handig inrichten

Maatregel nr. 2 (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.

### 2.1.3 Handig werken

<b>Maatregel nr. 3 (B)</b>	<b>Maak gebruik van een ontbladermachine</b>
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. 4 (A)</b>	<b>Kies bewust tussen snijden met een mes en knippen met een snoeischaar</b>
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. 5 (A)</b>	<b>Zorg voor scherpe messen en snoeischaars</b>
Beschrijving	Door messen en snoeischaars 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. 6 (A)</b>	<b>Gebruik snoeischaars op een juiste wijze</b>
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.
---------------	---

#### 2.1.4 Handige hulpmiddelen

<b>Maatregel nr. 7 (A)</b>	Gebruik 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. 8 (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. 9 (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. 10 (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 knijpen.
Beoogd effect	Verminderen van klachten aan handen, pols en armen door repeterende bewegingen.

### 2.1.5 Bijdehand werken

<b>Maatregel nr. 11 (A)</b>	<b>Instrueer alle medewerkers over veilig en gezond werken</b>
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.

### 2.1.6 Handelend optreden

<b>Maatregel nr. 12 (A)</b>	<b>Zorg ervoor dat (acute) klachten van het bewegingsapparaat zoals vingers, handen, polsen, ellebogen, armen, schouders en rug tijdig worden gesignaleerd en gemeld</b>
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.

## 2.1.7 Oog voor de werkhouding

Maatregel nr. 13 (A)	Zorg voor een goede werkhoogte
<p>Beschrijving</p>	<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 werkhoogte 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 werkhoogte 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>
<p>Beoogd effect</p>	<p>Verminderen van klachten aan de rug, armen en</p>

	benen.
--	--------

<b>Maatregel nr. 14 (A)</b>	<b>Zorg voor voldoende ruimte om in een goede houding te kunnen werken</b>
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"> <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 aanvoorzijde 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. 15 (B)</b>	<b>Draag kleding die een goede bewegingsvrijheid mogelijk maakt</b>
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 vloeroppervlak wordt geadviseerd.</p>
Beoogd effect	Verminderen van belasting.

<b>Maatregel nr. 16 (A)</b>	<b>Plaats een (in hoogte verstelbare) stoel of stasteun in de winkel of bewerkingsruimte.</b>
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.

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.

### **2.2.1 Handig organiseren**

<b>Maatregel nr. 17 (A)</b>	<b>Zorg voor een goede planning van het werk</b>
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.</p> <p>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</li></ul>

	(zoals feestdagen) worden hier in aangegeven; <ul style="list-style-type: none"> <li>vraag medewerkers hun vakantiedagen en verlof zoveel mogelijk ruim van tevoren en buiten de pieken aan te vragen.</li> </ul>
Beoogd effect	Het verminderen van werkdruk door een goede planning en roostering; medewerkers komen zo niet voor verrassingen te staan. Voor werkgevers biedt VBW een handige digitale jaarurenplanner, waarmee in lijn met de CAO-afspraken een goede beheersing van de jaaruren kan worden nagestreefd.

<b>Maatregel nr. 18 (A)</b>	<b>Zorg voor voldoende (extra) krachten</b>
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.

<b>Maatregel nr. 19 (A)</b>	<b>Laat medewerkers consequent pauzes nemen</b>
Beschrijving	<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!

<b>Maatregel nr. 20 (A)</b>	<b>Voer werkbesprekingen als team en met individuele medewerkers</b>
Beschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de werkbesprekingen als team kan gekeken worden wat goed gaat (complimenten!), wat slimmer kan, welke onderlinge ergernissen/conflicten leven en</li> </ul>

	<p>welke afspraken met elkaar gemaakt kunnen worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 werkbesprekingen verbeteren het persoonlijke contact en de werksfeer.

<b>Maatregel nr. 21 (A)</b>	<b>Hanteer de arbeidstijden zoals vastgelegd in de CAO en de Wet</b>
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. 22 (B)</b>	<b>Vervang (langdurig) zieke medewerkers tijdig</b>
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. 23 (B)</b>	<b>Maak goede afspraken over omgangsvormen en zorg voor goede meldingswijze en opvolg</b>
Beschrijving	Onderlinge verhoudingen zijn belangrijk in het werk en goede communicatie is belangrijk.

	Voorkom pesterijen, discriminatie, seksuele intimidatie en maak goede afspraken over het melden van misstanden en het opvolgen van een melding.
Beoogd effect	Verminderen van de werkdrukbeleving door goede onderlinge verhoudingen en een veilig werkklimaat.

### 2.2.2 Handig inrichten

<b>Maatregel nr. 24 (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.

### 2.2.3 Handige hulpmiddelen

<b>Maatregel nr. 25 (B)</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.

### 2.2.4 Bijdehand werken

<b>Maatregel nr. 26 (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.

## 2.2.5 Handelend optreden

<b>Maatregel nr. 27 (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	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. <b>De medewerker kan signalen melden bij AVV</b>
Beoogd effect	Het verminderen van werkdruk.



### **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.

### **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