



Arbocatalogus Visdetailhandel (ambulante + detailhandel) Uitgave 2024



M.D. Vermeij, arbeid en organisatiedeskundige
Gecertificeerd Arbo kerndeskundige A&O
Verbond voor de Nederlandse Visdetailhandel

2024

Inhoudsopgave Arbocatalogus

A. Inleiding	3
B. Maatregelen per risico	4
1. Fysieke belasting	5
1.2 Richtlijn tillen en dragen	6
1.3 Maatregelen fysieke belasting	7
2. Veiligheid van de werkplek – mes veiligheid	23
2.1 Maatregelen mes veiligheid	23
3. Werken in koude en/of tocht	25
3.1 Maatregelen Werken in koude en/of tocht	25
4. Psycho sociale arbeidsbelasting in de visdetailhandel (PSA).	30
4.1 Werkdruk	31
4.1.5 Werkstress	36
4.2 Agressie en geweld	38
4.3 Ongewenst gedrag en seksuele intimidatie	45
C. Literatuurlijst	57
Bijlage 1: Tips voor sociale veiligheid	48
Bijlage 2: Tips hoe te handelen bij agressie en geweld	49
Bijlage 3: Werkplek instel kaart staand werken	50
Bijlage 4: Beroepsziekten in de visdetailhandel	51

A. Inleiding

Naast vertrouwen in de toekomst van het bedrijf en dus in je functie, is veiligheid op de werkplek een punt van aandacht. Goede en veilige arbeidsomstandigheden zijn de voorwaarden om de werkomstandigheden zo in te richten dat ongelukken of verzuim zoveel mogelijk worden beperkt en voorkomen.

Van uitgaande dat goed werkgever- en werknemerschap aanwezig is en de meeste risico's met goed verstand en overleg te voorkomen en/of te verminderen zijn, is deze Arbo catalogus vooral een naslagwerk.

Om bedrijven te ondersteunen in hun arbeidsomstandighedenbeleid is een hulpmiddel in het leven geroepen, de Arbo catalogus. De Arbo catalogus is via onze website [Visspecialisten.nl](https://www.visspecialisten.nl) toegankelijk voor alle bedrijven in de sector.

In de Arbo catalogus wordt een overzicht gegeven van de grootste veiligheidsrisico's die op de werkplek kunnen voorkomen. Het is zaak om allereerst naar oorzaken te kijken en te onderzoeken hoe iets nu kan ontstaan. Graag hebben we direct een oplossing, deze kan soms nog meer reactie geven dan de kwaal zelf. Wees daarom alert op snelle oplossingen en onderzoek vooral de oorzaken.

Bij elk risico worden ook oplossingen omschreven. De Arbo catalogus is een handboek, digitaal toegankelijk, dat met medewerking van werkgevers en werknemers is samengesteld.

Deze Arbo catalogus is opgesteld speciaal voor de visdetailhandel, zowel voor de viswinkels als voor de ambulante handel. De eerste versie dateert al van 2008, in nauw overleg met werkgevers en werknemersorganisaties, tot stand gekomen. In de afgelopen jaren is op basis van aanpassingen in wet- en regelgeving, maar ook door nieuwe inzichten in gezond en veilig werken de verscheidene keren ge-update. Recent zijn ook maatregelen op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting (ongewenst gedrag en werkdruk) toegevoegd.

In de Arbo catalogus wordt per aandacht(risico)gebied een overzicht gegeven van de belangrijkste veiligheidsrisico's. De aandachtgebieden zijn:

- Fysieke belasting.
- Fysische factoren (warm, koud en wind)
- Psycho Sociale Arbeidsbelasting (werkdruk en ongewenst gedrag)
- Bedrijfshulpverlening
- Zwangerschap en werk

Per aandachtsgebied worden tips en suggesties beschreven die in principe gerubriceerd zijn in de volgende categorieën:

- Algemeen
- Praktijktips
- Beleidstips

Nadrukkelijk is een relatie gelegd met de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) en de daaruit voortkomende Plan van Aanpak welke wettelijk verplicht is in Nederland en Europa.

Uitgangspunten:

Op grond van de Arbeidsomstandighedenwet zijn bedrijven en instellingen verplicht een risico-inventarisatie en -evaluatie uit te laten voeren. In artikel 5 van de arbeidsomstandighedenwet staat dat elk bedrijf een arbeidsomstandighedenbeleid moet voeren dat gebaseerd is op een inventarisatie en evaluatie van alle gevaren die de arbeid voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de werknemers met zich meebrengt.

Bij het invullen van de RI&E, deze RI&E is digitaal en ook via onze website toegankelijk, wordt steeds verwezen naar de knelpunten met de bijbehorende oplossingen vermeld in de Arbocatalogus.

De Arbo catalogus zal periodiek worden geactualiseerd.

Wij vertrouwen erop dat de Arbo catalogus de medewerkers en de werkgevers zal aanspreken. Wij hopen dat de Arbo catalogus zal bijdragen tot nog betere arbeidsomstandigheden in onze branche.

Juli 2024

B. Maatregelen per risico

Deze geïntegreerde Arbo catalogus bevat maatregelen die de visdetailhandel *zelf* kan nemen om risico's te voorkomen of te beperken.

- Deel 1: Fysieke belasting
- Deel 2: Fysische factoren (warm, koud en wind)
- Deel 3: Psycho sociale arbeidsbelasting
- Deel 4: Bedrijfshulpverlening
- Deel 5: Zwangerschap en werk

1. Fysieke belasting

In de visdetailhandel is fysieke belasting bijna niet weg te denken. Er wordt veel gelopen, gestaan, gebukt, getild etc. hiervoor hebben de medewerkers een vitaal lijf nodig en dient er altijd naar maatregelen gezocht te worden om belasting te verminderen. Denk daarbij aan afwisseling, werken op de juiste hoogte, instructie over goede werkhoudingen etc.

Het regelmatig werken in belastende werkhoudingen (fysieke belasting) kan een risico vormen voor de gezondheid met name voor rug, schouders en armen. Deze bewustwording is nog lang niet overal vanzelfsprekend echter fysieke klachten en verzuim zijn in NL nog steeds het hoogst.

Het vaak en met de hand tillen van kratten, blikken, dozen en andere verpakkingen etc. is een groot arbeidsrisico voor medewerkers werkzaam in de visdetailhandel. Lage omgevingstemperaturen met soms gladde vloeren zorgen ervoor dat in de visdetailhandel bij het handmatig tillen sneller fysieke overbelasting ontstaat.

Deze fysieke (over) belasting, zeker onder koude omgevingsfactoren, zal kunnen leiden tot blessures aan spieren en gewrichten. Ook het tillen van en naar een hoogte van meer dan 175 cm levert extra gezondheidsrisico's voor spieren en gewrichten op.

Langdurig staan kan spataderen veroorzaken. Spataderen geven jeukende, vermoeide en zware benen. Ook heeft iemand met spataderen dikke enkels en pijnlijke kuit. Onder invloed van de zwaartekracht zakt het bloed naar de onderbenen. In sommige beroepen (vooral staande beroepen, zoals kapsters, leerkrachten, winkel- en horecapersoneel, verpleegsters etc.) loopt men meer risico op het krijgen van spataderen.

Belastende werkhoudingen zijn:

- langdurig op één plek staan (= meer dan 1 uur achter elkaar staan of meer dan 4 uur verspreid over de dag. Staan is hier echt stil staan, dus niet afgewisseld met korte stukjes lopen);

Werkzaamheden waarbij dit voorkomt zijn bijvoorbeeld:

- lang staan tijdens het bewerken en/of fileren van vis;

Belastende werkhoudingen zijn:

- langdurig op de been zijn (= staan afgewisseld met (korte stukjes) lopen waarbij nauwelijks gelegenheid is de benen te ontlasten door even te zitten);

Werkzaamheden waarbij dit voorkomt zijn bijvoorbeeld:

- lange werkdagen waarbij veel gestaan wordt in relatief kleine werkruimten zoals marktwagens en achter de toonbank;

Belastende werkhoudingen zijn:

- reiken;

Werkzaamheden waarbij dit voorkomt zijn bijvoorbeeld:

- ver reiken tijdens de verkoop (reiken in de toonbankvitruine, met producten en naar geld).

Belastende werkhoudingen zijn:

- tillen, dragen, duwen en trekken

Werkzaamheden waarbij regelmatig wordt getild, gedragen, geduwd en getrokken zijn bijvoorbeeld:

- Het handmatig verplaatsen van goederen zoals kratten, vanuit de bedrijfs- en vrachtwagen naar de winkel of wagen en andersom;
- Vanuit de bedrijfs- en vrachtwagen naar het magazijn/bewerkingsruimte en andersom;
- In en rondom de wagen.
- Het opbouwen van de wagen;
- Het trekken en duwen van beladen rolcontainers over ongelijke grond en hellingen

Belastende werkhoudingen zijn:

- Werken met gebogen of gedraaide rug/nek;
- Hurken en knielen.

1.2 Richtlijn tillen en dragen

Zwaar tillen en dragen (in het algemeen fysieke belasting) zijn een van de belangrijkste oorzaken van gezondheidsklachten in Nederland. Het is belangrijk goed rekening te houden met beschikbare hulpmiddelen en de richtlijnen te raadplegen en te gebruiken. Liever één keer extra lopen en daarmee het gewicht verdelen, dan ineens te veel tegelijk tillen. In een ideale situatie bedraagt het maximaal te tillen gewicht voor 1 persoon 23 kilo. Van de ideale til situatie is echter vrijwel nooit sprake. Dan moet de last namelijk recht voor het lichaam worden getild, op tafelhoogte staan, bijna tegen het lichaam aan getild worden en gemakkelijk vast te houden zijn. TNO heeft instrumenten ontwikkeld om de lichamelijke belasting te beoordelen. Onderzoek met de checklist fysieke belasting of lichamelijke belasting in jouw werk een knelpunt is.

[Bekijk de checklist fysieke belasting op TNO.nl](#)

Heb je de test gedaan en zijn de knelpunten duidelijk in jouw werk? Kijk dan hoe je verder kunt bij jouw onderwerp: tillen en dragen, duwen en trekken, werkhoudingen, repeterend werk of beeldschermwerk.

Houdt de volgende til gewichten als richtlijn aan:

Achtergrondinformatie vindt u verder in de multidisciplinaire richtlijn tillen, klik [hier](#) voor meer informatie.

Veelvoorkomende praktijksituaties	Richtlijn til gewicht
Tweehandig tillen/dragen in gunstige situatie maximaal	23 kg
Eenhandig werken in gunstige situatie maximaal	17 kg
Zittend, knielend of gehurkt werken maximaal	10 kg
Tweehandig tillen door jeugdigen (tot 16 jaar) maximaal	10 kg
Kist tweehandig tillen van grond tot heuphoogte dicht bij het lichaam maximaal	15 kg
Kist tweehandig optillen van grond tot heuphoogte verder van het lichaam maximaal	10 kg
Tweehandig tillen grondheuphoogte ver van het lichaam plus draaiing rug maximaal	6 kg
Tweehandig tillen tussen knie- en borsthoogte maximaal	12 kg
Tweehandig tillen rond heuphoogte en 90° draaien maximaal	8 kg
Iets wegzetten boven hoofdhoogte maximaal	4 kg

Aanvullende maatregelen bij repeterende bewegingen

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 te leveren kracht tijdens snijden.

1.3 Maatregelen fysieke belasting

In deze Arbo catalogus wordt beschreven hoe in de visdetailhandel de fysieke belasting en overbelasting, en ook de belastende werkhoudingen zo veel als mogelijk kan worden *voorkomen* en - als dit *redelijkerwijs* niet mogelijk is - kan worden *beperkt*.

Maatregelen zijn soms tegenstrijdig. Door het een op te lossen veroorzaakt men vaak een andere. Daarom worden in deze Arbocatalogus maatregelen gegeven voor het voorkomen en beperken van meerdere risico's. De maatregelen gelden voor alle situaties in de visdetailhandel.

De maatregelen zijn gerubriceerd in vijf categorieën:

1. de organisatie van het werk
2. de inrichting van de arbeidsplaats
3. de productie- en werkmethode
4. de hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen
5. de voorlichting

1. Het risico aanpakken bij de bron

Probeer eerst het risico aan de bron of de oorzaak weg te nemen en aan te pakken door het werk handig te organiseren. Kijk vervolgens hoe de inrichting van de werkplek risico's kan wegnemen of verminderen. Kijk daarna hoe slimmer werken en handige hulpmiddelen het risico verminderen. In de praktijk is vaak een combinatie van maatregelen uit verschillende categorieën het meest effectief, zoals:

- het afwisselen van werkzaamheden,
- het goed inrichten van werkplekken,
- het gebruiken van hulpmiddelen,
- het dragen van goede schoenen,
- het maken van afspraken met leveranciers,

2. Voorlichting is de basis

Goede arbeidsomstandigheden staan of vallen met goede voorlichting/instructie en een goede inwerkprocedure voor nieuwe medewerkers. Voorlichting is voor ieder bedrijf onmisbaar. Voorlichting wordt in de praktijk een stuk makkelijker als de informatie en instructies ook op papier staan. Zo kan een nieuwe medewerker zich voor zijn eerste dag inlezen. Ook dient de medewerker aantoonbaar instructies te volgen voor risico volle werkzaamheden (daar waar iemand klachten van kan krijgen).

3. Maatregelen in de praktijk

Alle maatregelen uit deze Arbo catalogus kunnen een positieve bijdrage leveren aan het wegnemen of verminderen van arbeidsrisico's. Echter, niet iedere maatregel is nodig, geschikt of toepasbaar in iedere situatie. Handel verstandig, ook bij het toepassen van de maatregelen.

Maatregelen zijn in eerste instantie gericht op het verbeteren van de arbeidsomstandigheden andere zijn meer optimalisatie maatregelen. Sommige van deze maatregelen vergen een (flinke) investering en dienen zich daarom aan bij het vervangen van materieel en bij ver- en nieuwbouw van het magazijn/bereidingsruimte.

Indeling maatregelen:

1. de organisatie van het werk

- (maatregel 2) Het gebruik van een verkoopwagen die door de wielen zakt
- (maatregel 4) Het - door leveranciers - laten bezorgen op locatie in plaats van de goederen zelf mee te nemen
- (maatregel 5) Het maken van afspraken met leveranciers over de maximale stapelhoogte op pallets en rolcontainers
- (maatregel 6) Het bestellen van kleinere verpakkingseenheden bij de leveranciers

- (maatregel 7) Werkzaamheden aanpassen waardoor langdurig staand werken wordt afgewisseld met korte stukjes lopen, meer bewegen
- (maatregel 8) Het consequent (laten) nemen van pauzes
- (maatregel 9) Het werk zo organiseren dat werkzaamheden met belastende werkhoudingen worden afgewisseld met werkzaamheden met niet-belastende werkhoudingen
- (maatregel 11) Het plaatsen van een (in hoogte verstelbare) stoel of sta steun in de winkel en de bewerkingsruimte

2. de inrichting van de arbeidsplaats

- (maatregel 14) Het goed inrichten van het verkooppunt
- (maatregel 16) Het goed inrichten/uitrusten van de bedrijfs-/vrachtwagen
- (maatregel 17) Het goed inrichten van het magazijn/bewerkingsruimte
- (maatregel 18) Werkhoogte bij staand werken goed afstemmen op gebruiker
- (maatregel 19) Het schuin en op hoogte plaatsen van voorraad
- (maatregel 22) Het goed inrichten van vitrines
- (maatregel 23) Het goed inrichten van het uitwisselpunt voor producten en geld
- (maatregel 24) Het creëren van een goede werkhoogte voor de handen
- (maatregel 25) Werktafel toonbank met afgeronde en eventueel verwarmde rand
- (maatregel 26) Het creëren van voldoende ruimte om in een goede werkhouding te kunnen werken
- (maatregel 27) Het creëren van goede verlichting zodat niet gebukt hoeft te worden voor een beter zicht
- (maatregel 28) Het goed inrichten van de koelcel
- (maatregel 29) Het aanbrengen van een makkelijk reinigbare vloer
- (maatregel 49) Het goed inrichten van gangen, doorgangen en paden
- (maatregel 51) Het zorgen voor scherpe messen

3. de productie- en werkmethode

- (maatregel 30) Het overpakken van grote hoeveelheden in kleine verpakkingen

4. de hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen

- (maatregel 31) Het gebruiken van niet aangedreven hulpmiddelen zoals rolcontainers, steekwagens en palletwagens
- (maatregel 32) Het gebruiken van een elektrische palletwagen bij het laden en lossen van de vrachtwagen
- (maatregel 33) Het gebruiken van een opstap of (uitschuifbare) trede bij de vrachtwagen
- (maatregel 34) Het gebruiken van een verplaatsingshulpmiddel voor het plaatsen van de verkoopwagen/kar
- (maatregel 35) Het gebruiken van een sta steun
- (maatregel 36) Aanbrengen dynamische vloer
- (maatregel 38) Dragen van goede schoenen
- (maatregel 39) Het gebruiken van een tang bij het reiken in de koelvitrine
- (maatregel 40) Het gebruiken van een draaiplateau
- (maatregel 50) Het gebruiken van niet aangedreven hulpmiddelen

5. de voorlichting

- (maatregel 43) Het instrueren van alle nieuwkomers en het onder de aandacht houden van de instructie bij alle medewerkers
- (maatregel 44) Het aan medewerkers verstrekken van richtlijnen voor goed tillen & dragen en duwen & trekken
- (maatregel 45) Het informeren van medewerkers wie zij kunnen raadplegen bij (rug)klachten
- (maatregel 46) Leefregels bij spataderen
- (maatregel 47) Het zichtbaar ophangen van richtlijnen voor een goede werkhouding

Organisatie van het werk; fysieke belasting

Maatregelen/ Verbeteringen	
2	Het gebruik van een verkoopwagen die door de wielen zakt (knielwagen)
Beschrijving/ effect	Een verkoopwagen (cabine en goederengedeelte) die door de wielen heen naar beneden kan zakken (knielwagen). De inhoud kan zo gemakkelijk naar buiten gereden de kraam op en de medewerkers hoeven minder te tillen en dragen en minder ver te reiken naar de klant
Opmerkingen	• De wagen kan naar wens gemaakt worden met de juiste afmetingen (bijv. kleplengte) • Voordeel: klimaat in de wagen is prettiger (minder tocht, warmer etc.). • Voordeel: meer voorzieningen en goede vloer. • Nadeel: wagen moet schoongemaakt worden in vergelijking met kraam. • Nadeel: indien geen rangeersysteem aanwezig moet men vroeg op de markt staan en kan pas laat weg in verband met het innemen van en positioneren op de aangewezen plaats. • Nadeel: er moet bij een hoge wagen verder gereikt worden naar de klant. Samenhang met andere maatregelen: • Rangeersysteem • Verkoopwagen

4	Het - door leveranciers - laten bezorgen op locatie in plaats van de goederen zelf mee te nemen
Beschrijving/ effect	Maak afspraken met de leveranciers om de goederen op de locatie (de markt) te laten afleveren in plaats van de goederen bij het magazijn/bereidingsruimte te laten afleveren en deze vervolgens zelf mee te nemen. Het tillen en dragen neemt hierdoor af.
Opmerkingen	• Nadeel: zorgen voor toezicht bij de levering • Voordeel: veel tijdswinst bij laden wagen • Voordeel: mogelijk versere producten

5	Het maken van afspraken met leveranciers over de maximale stapelhoogte op pallets en rolcontainers
Beschrijving/ effect	Afspraken maken met leveranciers over de maximale stapelhoogte op pallets en in rolcontainers zodat er niet hoog getild hoeft te worden. De maximale stapelhoogte mag niet hoger liggen dan 175 cm. Minder hoog tillen en reiken.
Opmerkingen	• Nadeel: meer ruimte nodig doordat aantal pallets en rolcontainers toe neemt

6	Het bestellen van kleinere verpakkingseenheden bij de leveranciers
Beschrijving/ effect	Bij kleinere verpakkingseenheden is de lichamelijke belasting bij tillen en dragen lager dan bij grotere eenheden. Zie voor een richtlijn voor het maximale til gewicht bij veelvoorkomende praktijksituaties
Opmerkingen	• Nadeel: meer ruimte nodig doordat aantal pallets en rolcontainers toe neemt

7	Werkzaamheden aanpassen waardoor langdurig staand werken wordt afgewisseld met korte stukjes lopen, meer bewegen
Beschrijving/ effect	Onderbrekingen inlassen, taakroulatie en pauzes. Maak gebruik van pauzes en onderbreek het staand werken door kleine stukjes te lopen of door staand werk met ander werk af te wisselen waarbij meer wordt gelopen. Het aanbieden van steunkousen of het benoemen van de voordelen van gebruik is aan te bevelen bij vermoeide benen of als preventie in het algemeen.
Opmerkingen	• Voorkomen van beenspatahers, vermoeidheid algeheel en specifiek in de benen • In overleg met de leidinggevende en de collega's aanpassingen in de werk organisatie bespreken en doorvoeren.

Maatregelen/ Verbeteringen	
8	Het consequent (laten) nemen van pauzes
Beschrijving/ effect	Pauzes worden vaak alleen op 'rustige' momenten genomen. Als rustige momenten niet voorkomen, schiet de pauze erbij in. Het creëren van voldoende rustmomenten is daarom van belang voor het voorkomen van overbelasting. Werknemers die pauzeren/lunchen moeten vaak bijspringen als het druk wordt. Goede afspraken over het (ongestoord) afmaken van de pauzes zijn van belang.
Opmerkingen	

9	Het werk zo organiseren dat werkzaamheden met belastende werkhoudingen worden afgewisseld met werkzaamheden met niet-belastende werkhoudingen
Beschrijving/ effect	Voor werkzaamheden die zittend uitgevoerd kunnen worden, de werkplek zo inrichten dat ook daadwerkelijk gezeten kan worden. Daarnaast staan, zitten en lopen zoveel mogelijk afwisselen: • staan afwisselen met (korte stukjes) lopen; • staan afwisselen met andere (niet staande) werkzaamheden; • tijdens pauzes gaan zitten. Als met meerdere mensen tegelijk wordt gewerkt, kan gerouleerd worden. Zo wordt het (belastende) werk gedeeld
Opmerkingen	• Toezicht en instructie van leidinggevenden

11	Het plaatsen van een (in hoogte verstelbare) stoel of sta steun in de winkel en de bewerkingsruimte
Beschrijving/ effect	Bekijk welk werk zittend gedaan kan worden en gebruik hierbij een stoel of sta steun. Door het gebruik van een sta steun is wel een klantvriendelijke actieve houding mogelijk bij de binnenkomst van een klant. Een sta steun kan gebruikt worden om even te leunen/zitten wanneer de benen vermoeid zijn terwijl er wel gewerkt kan worden. Ook te gebruiken bij lunchen, koffiedrinken of op een stil moment. 
Opmerkingen	• Plaats de stoel en de sta steun op een plek waar voldoende ruimte is om achter of voor langs te gaan. Het effect van even de druk van de benen af halen is heel positief.

1. De inrichting van de werkplek

15	Het goed inrichten/uitrusten van de bedrijfs-/vrachtwagen
Beschrijving/ effect	De volgende aspecten maken het laden en lossen van goederen makkelijker: • Voldoende hoogte en breedte van het laadruim; • Plaats waar hulpmiddelen (zoals palletwagens) kunnen staan, zodat deze altijd goed bereikbaar zijn; • Aanwezigheid van extra laad-/losdeuren; • Aanwezigheid van een elektrisch/hydraulische laadklep.
Opmerkingen	• Tillen, dragen, duwen en trekken wordt aanzienlijk minder

16	Het goed inrichten van het magazijn/bewerkingsplaats
Beschrijving/ effect	De rij- en loopweg tussen het punt waar de goederen worden afgeleverd (losplaats), het magazijn en de bereiding plaats: • De magazijnstellingen of de stapelhoogte van kratten in de vrachtwagen <u>niet hoger maken dan 175 cm</u> en producten zwaarder dan 4 kg niet hoger plaatsen dan 175 cm. Het plaatsen van de kratten/ bakken/ dozen in de breedte. Het plaatsen van zwaardere producten tussen heup- en schouderhoogte. • Voldoende breed maken (100 cm voor de ingang van de goederen en 90 cm voor de paden binnen) zodat goederen met hulptransportmiddelen naar binnen kunnen worden gebracht; • Vrij maken van drempels en andere obstakels zodat het gebruik van hulptransportmiddelen niet leidt tot zwaar duwen en trekken; • Een helling hebben van minder dan 5% (=maximaal 5 cm hoogteverschil over een meter rij/loopafstand) als sprake is van handmatig transport (tillen, dragen, duwen en trekken). • Tillen, dragen, duwen en trekken wordt aanzienlijk minder
Opmerkingen	Magazijnstellingen die niet hoger zijn dan 175 cm voorkomen dat producten boven schouderhoogte worden neergezet. Bij het plaatsen van kratten/ bakken/ dozen in de breedte kan de last dichter bij het lichaam worden gedragen, wat gunstiger is voor de rug. De bakken staan dan ook minder diep in de stellingen, waardoor er makkelijker iets uitgepakt kan worden

17	Werkhoogte bij staand werken goed afstemmen op gebruiker
Beschrijving/ effect	Werktafels zijn niet altijd in hoogte verstelbaar, toch worden deze vaak door meerdere personen gebruikt. Werktafels die niet op de juiste hoogte staan kunnen schouder en nekklachten veroorzaken door optrekken van de schouders of overmatig buigen van hoofd. Ook is het van belang dat de benen voldoende ruimte onder het werkblad hebben om niet te ver van het werkblad te hoeven staan. Te ver van het werkblad staan kan rug en nekklachten veroorzaken. Het positieve effect bij juiste instellingen is het voorkomen van rug, nek en schouderklachten en men blijft langer productief. Instellen werkhoogte • Ga recht voor het werkvlak staan, buig de onderarm zodat de onderarm haaks op de bovenarm staat: het werkvlak is ongeveer gelijk aan de positie van de hand (+/- 5 cm) • Verhoog eventueel het werkvlak door een extra (1 of 2) fileerblad te gebruiken • Gebruik een verhoging om te staan als werkhoogte te hoog is voor kleine medewerkers
Opmerkingen	• Bestaande fileer opzetbakken te voorzien van een extra plank. Deze kan in twee dikten uitgevoerd worden, bij voorkeur ook in afzonderlijke kleuren. De geadviseerde dikte voor de werkvlak verhogers zijn respectievelijk 2 cm en 5 cm.

	• Verrijdbare fileermeubels kunnen worden voorzien van extra hoge wielen waarmee 2 – 5 cm extra werkvlak hoogte wordt gehaald. • Verhogingen op de grond voor kleinere medewerkers
--	---

Maatregelen/ Verbeteringen	
18	Het plaatsen van een transactieplateau
Beschrijving/ effect	Plaatsing van een plateau tussen de artikelen zodat er minder gereikt hoeft te worden bij het uitwisselen van goederen en geld. Er zijn meerdere mogelijkheden: • Een omgekeerd krat is een zeer eenvoudige versie; • Een zwevend blad kan horizontaal gesteld worden en kost geen uitstalruimte • Het effect is minder ver reiken en voorkomen van rug en schouderklachten • Een verlaagd deel zoals onder op het plaatje 

19	Het schuin en op hoogte plaatsen van voorraad
Beschrijving/ effect	Gebruik stellingen of rolcontainers om verpakkingen op de juiste hoogte (tussen heup- en schouderhoogte) en schuin te zetten. De verkoop kan uit deze verpakkingen gebeuren i.p.v. ver te reiken in het gebied tussen medewerker en klant
Opmerkingen	• De rekken moeten stevig van constructie en licht van gewicht zijn. • Nadeel: de stellingen moeten worden meegenomen, opgeslagen etc. • Voordeel: extra presentatie van de artikelen aan de klant

22	Het ergonomisch inrichten van vitrines
Beschrijving/ effect	Vitrines kunnen leiden tot ver reiken bij vullen, legen en schoonmaken. Gebruik daarom minder diepe vitrines en een toonbankvitriene met schuiflades. In de vitrine kunnen één of meer steunpunten worden aangebracht. Tijdens het voorover reiken kan dan met een hand worden gesteund. Dit vermindert de rug belasting.

	Nadere toelichting: • Toonbankvitrine: vitrine toepassen die voorzien is van schuiflades. De medewerker kan de voorste artikelen in de vitrine via de lades pakken. • Andere vitrines: minder belastende werkhoudingen kunnen gerealiseerd worden door minder diepe vakken of het toepassen van een schuifstelsel of het toepassen van een vul krat die geplaatst wordt in de vitrine 
Opmerkingen	Toonbankvitrine met schuiflades: • Voldoende ruimte achter de toonbank voor het uittrekken van lades. • Goede koeling van de lades. • Nadeel: bukken bij uitnemen van de artikelen Andere vitrines: • Oplossing moet passen bij de soort display en werkwijze.

Maatregelen/ Verbeteringen	
23	Het goed inrichten van het uitwisselpunt voor producten en geld
Beschrijving/ effect	Het aangeven van producten aan klanten en het uitwisselen van geld kan leiden tot ver reiken. Een goede inrichting kan dit helpen voorkomen, zoals: Uitwisselpunt producten: • Voor zwaardere producten is het nodig om op werkbladhoogte (90 cm) producten te kunnen doorgeven naar de klant. Hiervoor kan een doorgeefstuk worden gemaakt naast de toonbankvitrine. • Als er bij de overdracht van producten over de toonbankvitrine heen wordt bereikt dan mag de hoogte van de toonbankvitrine niet meer zijn dan 120 cm. Uitwisselpunt geld: • De reikafstand tot het afrekenpunt leidt bij meer dan 45 cm tot overbelasting van nek en schouder. • Door de kassa op werkhoogte te plaatsen en links of in het midden is de bereikbaarheid goed en blijft voldoende ruimte voor de handelingen met rechts. Dit betekent minder belasting van nek en schouder.
Opmerkingen	• Voordelen: Klantvriendelijker wanneer wordt aangereikt op handhoogte



Maatregelen/ Verbeteringen	
24	Het creëren van een goede werkhoogte voor de handen en schouders
Beschrijving/ effect	Het streven is de handen op een zodanig hoogte te laten werken dat in een goede werkhouding gewerkt kan worden: met de rug recht, schouders naar beneden en de armen in de buurt van de romp. Mogelijke maatregelen voor een goede werkhoogte bij werkzaamheden aan een werkblad - zoals bij schoonmaken, fileren en inpakken - zijn: • Een hoge en een lage tafel zodat de medewerker de tafel kan gebruiken die het best bij zijn lengte past; • Een in hoogte verstelbare tafel (voor optimale instelmogelijkheid); • Een vloer verhoger, speciaal voor de kleinere medewerkers; • Een uitschuifbare 'lade'/blad onder het werkblad, speciaal voor wat kleinere medewerkers; • Een losse verhoger op het werkblad, speciaal voor de langere medewerkers; • Een neerklapbare verhoger op het werkblad, speciaal voor de langere medewerkers. Mogelijke maatregelen bij werkzaamheden aan stellingen: • Verkoopstellingen niet hoger dan 200 cm. De bovenste plank niet hoger dan 175 cm. Dit voorkomt te hoog reiken en geeft nog enigszins overzicht. • Magazijnstellingen die niet hoger zijn dan 175 cm voorkomen dat producten boven schouderhoogte worden gezet. • Producten van meer dan 4 kg mogen nooit boven 175 cm worden gezet. Mogelijke maatregelen bij de plaatsing van losse producten: • Plaats veel gebruikte dingen niet op de grond maar op heuphoogte. • Dus zet een kist met haring bij opening van het seizoen op heuphoogte in de winkel en plaats minder populaire vissoorten op een meer ongunstige plaats.
Opmerkingen	• Nadeel: Een vloer verhoger om hoger te staan leidt tot struikelrisico's en het risico om - als men 'vergeet' op een verhoger te staan - zich te verstoppen naast de verhoger. • Nadeel: Het ter beschikking stellen van meerdere tafels en hulpmiddelen vergt extra ruimte

25	Werktafel toonbank met afgeronde en eventueel verwarmde rand
Beschrijving/ effect	Om ver te reiken in de vitrine wordt tegen de rand van de werktafel gestaan. Hierdoor wordt de bloedsomloop afgekneld en de benen en rug over strekt. Door de rand van een afronding te voorzien wordt de bloedsomloop niet afgekneld waardoor de doorbloeding van de benen

	intact blijft en het risico op spataderen vermindert. Door de rand van verwarming te voorzien wordt dit verder verbeterd. 
Opmerkingen	- Nadeel: dure voorziening - Voordeel: duurzame inzetbaarheid

26	Het creëren van voldoende ruimte om in een goede werkhouding te kunnen werken
Beschrijving/ effect	Bij voldoende ruimte kan iemand zijn werkhouding zelf kiezen en ontstaat er geen gedwongen belastende houding. Mogelijke maatregelen zijn: - 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 tonnen en bakken. - Als machines van twee kanten bereikbaar zijn, is het schoonmaken en de aan- en afvoer van producten mogelijk zonder belastende houdingen. - Bij een vrije ruimte van 50 cm voor de werktafel waar wordt gesneden, kan iemand in optimale houding de handelingen doen. - Achter de toonbank streven naar 120 cm ruimte wanneer er meerdere personen werken. Hierdoor kan er worden gebukt om producten te pakken en kan ondertussen iemand ongestoord achterlangs passeren. - 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
Opmerkingen	Nadelen: werktafel aan muur monteren geeft weinig zicht op winkel en geeft opgesloten gevoel.

27	Het creëren van goede verlichting zodat niet gebukt hoeft te worden voor een beter zicht.
Beschrijving/ effect	Bij de ontvangst van goederen zorgt een goed verlichtingsniveau, van meerdere richtingen, er voor dat informatie goed kan worden gelezen, zonder lastige houdingen of onnodig gemanipuleer van de goederen. In de koelcel zorgt voldoende verlichting, die goed op de planken schijnt, er voor dat data en productsoort snel en zonder bukken kunnen worden gelezen.

	Op de werkplekken is een verlichting van 300 lux op werkbladniveau gewenst. Veel werkzaamheden hebben goed licht nodig.
Opmerkingen	• Voordelen: goed licht zorgt voor positiviteit en dus betere kwaliteit en productiviteit. Slecht licht kost energie van mensen om te concentreren.

Maatregelen/ Verbeteringen	
28	Het goed inrichten van de koelcel
Beschrijving/ effect	De opbergrekken in de koelcel moeten regelmatig gereinigd worden waarbij de koelcel leeggeruimd moet worden. Het reinigen kan gemakkelijker en minder vaak uitgevoerd worden bij rekken die glad zijn uitgevoerd waardoor er zich geen vuil op de rekken ophoopt. Zo zijn er bijvoorbeeld speciale rekken in de handel, gemaakt van kunststof en met afgeronde planken en dragers, geschikt voor koele ruimtes. Als de koelruimte nat te reinigen is en het waswater naar buiten kan lopen of in een putje, kan het reinigen snel en hygiënisch worden uitgevoerd. Door gebruik van diverse schoonmaakhulpmiddelen kan dit zonder belastende houdingen.
Opmerkingen	• Voordeel: gemakkelijker voldoen aan hygiëne eisen

29	Het aanbrengen van een makkelijk reinigbare vloer
Beschrijving/ effect	Wanneer de vloer in de winkel goed reinigbaar is, wordt gladheid voorkomen. Het spoelwater moet goed kunnen worden afgevoerd, zonder dat er opgedweild hoeft te worden. Als de vloer waterdicht is, droogt hij sneller na schoonmaken.
Opmerkingen	• Minder belastende houdingen en minder risico op biologische agentia

49	Het goed inrichten van ingangen, doorgangen en paden zodat het gebruik van hulpmiddelen voor het verplaatsen van goederen mogelijk én makkelijk is
Beschrijving/ effect	De ingangen en doorgangen: • Voldoende breed maken (100 cm voor de ingang van de goederen) zodat goederen met hulptransportmiddelen naar binnen kunnen worden gebracht; • Als de doorgang tussen winkel en magazijn/bereidingsruimte in twee richtingen open en dicht gaat kunnen goederen handmatig en met hulpmiddelen zonder lastige bewegingen en houdingen worden getransporteerd. In de deur zorgt een doorkijkdeel voor het voorkomen van botsingen. De paden: • Voldoende breed maken (90 cm voor de paden binnen) zodat goederen met hulptransportmiddelen verplaatst kunnen worden). Alle ingangen, doorgangen en paden: • Vrij maken van drempels en andere oneffenheden en obstakels zodat het gebruik van hulptransportmiddelen niet leidt tot zwaar duwen en trekken; • Een helling hebben van minder dan 5% (=maximaal 5 cm hoogte verschil over een meter rij/loopafstand) als sprake is van handmatig transport (tillen, dragen, duwen en trekken). • Als er zich oneffenheden en obstakels op de transportroute bevinden die niet weg te nemen zijn, kunnen oprijplaten gebruikt worden
Opmerkingen	• Bewust werken, wat leidt tot minder risico voor de gezondheid. • Verminderen van tillen, dragen, duwen en trekken

2. Werkmethode

Maatregelen/ Verbeteringen	
30	Het overpakken van grote hoeveelheden in kleine verpakkingen
Beschrijving/ effect	Door grotere hoeveelheden over te pakken in kleine verpakkingen wordt de lichamelijke belasting verminderd tijdens tillen en dragen. Zie voor een richtlijn voor het maximale til gewicht bij veelvoorkomende praktijksituaties.
Opmerkingen	- Voordeel: iets sneller afhandelen van de klanten door de kant en klare porties. - Nadeel: voorbereiding kost meer tijd

3. Hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen

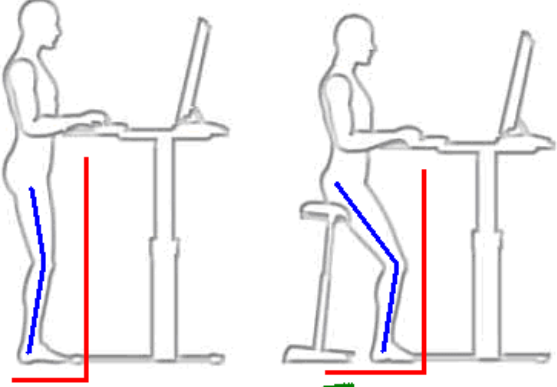
Maatregelen/ Verbeteringen	
31	Het gebruiken van niet aangedreven hulpmiddelen zoals rolcontainers, steekwagens en palletwagens
Beschrijving/ effect	- Rolcontainers: Rolcontainers zijn handig voor het transport van goederen van de vrachtwagen naar de opstelplek en terug. - Steekwagens: De steekwagen is een goed, gemakkelijk en veel gebruikt hulpmiddel om zware goederen te transporteren. Er zijn veel bijzondere varianten, voor diverse soorten goederen en toepassingen (drempels, trappen etc.). - Palletwagens: de handpalletwagen - ook vaak pompwagen genoemd - is bedoeld voor horizontaal pallettransport. Als de palletwagen (in de vrachtwagen) ook hoog/laag transport van een pallet moet verzorgen is een stapelaar palletwagen nodig. - Transportkarretje, handig inklapbaar plateau karretje voor het vervoer van kisten en dozen. Goedkoop en handzaam.
Opmerkingen	- Voor rolcontainers moet een vrachtwagen voorzien zijn van een laadklep met blokkeervoorziening voor de rolcontainer. - Voor alle hulpmiddelen is de keuze van de wielen erg belangrijk. De wielen moeten passen bij de ondergrond en de last. Een oneffen ondergrond en zware belading vragen om wielen met een grote diameter, luchtbanden en kogellagers; deze wielen verminderen de rolweerstand en verhogen de wendbaarheid. - Het te zwaar beladen van containers en wagens kan leiden tot zwaar trekken en duwen. Het is belangrijk de containers en wagens niet zwaar te beladen. Als richtlijn kan een gewicht van maximaal 400 kg. worden aangehouden, voor lading inclusief hulpmiddelen. - Voor het gebruik van deze hulpmiddelen is instructie vereist in verband met fysieke belasting - Voordeel: rolcontainer kan ook voor de presentatie van goederen gebruikt worden

32	Het gebruiken van een elektrische palletwagen bij het laden en lossen van de vrachtwagen
Beschrijving/ effect	Voor het laden en lossen van een vrachtwagen met laadklep wordt vaak gebruik gemaakt van een palletwagen. Een elektrische palletwagen is veel lichter in gebruik en is ook sneller
Opmerkingen	- De vrachtwagen moet voorzien zijn van een laadklep. - De goederen moeten op pallets staan. Er moet voldoende ruimte beschikbaar zijn gezien de draaicirkel van de palletwagen - Gebruiker moet aantoonbaar instructie hebben gekregen - Voordeel: ook voor andere werkzaamheden te gebruiken - Voordeel: tijdwinst omdat transport en manoeuvreren gemiddeld sneller gaat

33	Het gebruiken van een opstap of (uitschuifbare) trede bij de vrachtwagen
Beschrijving/ effect	Een uitschuifbare of uitklapbare trede aan de wagen helpt om gemakkelijker de vrachtwagen in- en uit te stappen bij het laden en lossen. Een alternatief is een eenvoudig en licht los opstapje. 
Opmerkingen	- Plaats de trede zo dat het risico van het stoten van de schenen aan deze trede minimaal is. - Let op de veiligheid van de trapjes (zoals het risico op omvallen of wegschuiven).

Maatregelen/ Verbeteringen	
34	Het gebruiken van een verplaatsingshulpmiddel (elektromotor/mover) voor het plaatsen van de verkoopwagen/kar
Beschrijving/ effect	Hulpsysteem voor het voorkomen van trekken en duwen. Met dit systeem kan men manoeuvreren met de verkoopwagen zodat deze exact op de juiste plaats op de markt komt te staan. Voordeel hiervan kan zijn dat men later de markt op kan komen en vroeger weg kan gaan
Opmerkingen	Voordeel: door het preciezer kunnen manoeuvreren kan men later naar de markt en vroeger vertrekken

35	Het plaatsen van een sta steun achter de kraam of in de wagen/winkel
Beschrijving/ effect	Bekijk welk werk zittend gedaan kan worden en gebruik hierbij een stasteun. Een sta steun kan gebruikt worden om even te leunen/zitten wanneer de benen vermoeid zijn terwijl er wel gewerkt kan worden. Ook te gebruiken bij lunchen, koffiedrinken of op een stil moment. 

Opmerkingen	Dit model is in verzinkte en in rvs-uitvoering beschikbaar. Ook is de keuze deze rolsteun of een ronde zitting: deze zitting (met schuim beklede versie) is naadloos waardoor deze goed schoon te maken is. Er is voldoende beenruimte. Dit is mogelijk omdat de conus/gaslift schuin naar voren loopt. Ook kan een uitvoering beschikbaar worden gemaakt voor een wandconstructie welke in de ambulante situatie kan worden gebruikt.  benodigde vloerruimte is bij stasteun gebruik groter dan los staand werken
Maatregelen/ Verbeteringen	
36	Aanbrengen van dynamische vloermat
Beschrijving/ effect	Vloermatten met een licht oneffen oppervlak zorgen voor een minder statische belasting op de benen: er wordt meer licht bewogen dan daadwerkelijk helemaal stil gestaan.  In het kader van hygiëne wordt geadviseerd vloermatten toe te passen die gemakkelijk en grondig gereinigd kunnen worden. Het is mogelijk de vloer aan de binnenzijde van de verkoop wagen te voorzien van een dergelijke vloerbedekking
Opmerkingen	• Vermindering vermoeidheid in de benen bij langdurig staand werken. • Het voorkomen van spataderen bij langdurig staand werken.

Maatregelen/ Verbeteringen	
38	Het dragen van ergonomische schoenen en kleding
Beschrijving/ effect	Goede schoenen zijn comfortabel, stevig, isolerend en antislip. Schoenen die goede grip op de vloer geven maakt het leveren van kracht makkelijker. Daarnaast helpen goede schoenen bij het aannemen van een goede werkhouding en vermindert de fysieke belasting. Kleding die niet hindert bij het innemen van een goede werkhouding
Opmerkingen	• Geef medewerker goede voorlichting en instructie over pasvorm en draagcomfort van schoenen. Steun en comfort zijn noodzakelijk om duurzaam je werk uit te kunnen voeren • In verband met hygiëne, goede afspraken over wassen en schoonmaken. • Werknemers moeten verschillende schoenen passen en alleen die dragen die voldoende steun en draagcomfort hebben. • Voordelen; werkkleding voorkomt slijtage van eigen kleding en heeft uitstraling naar klant en collega's • Goede schoenen stellen de vermoeidheid langer uit en zorgen voor gezonde voeten
39	Het gebruiken van een tang bij het reiken in de koelvitrine
Beschrijving/ effect	Met een tang hoeft men minder ver te bukken/reiken bij het pakken van de producten
Opmerkingen	• Zorg voor hygiëne door het regelmatig reinigen/wisselen van de tang. • Zorg voor vaste opbergplaats van de tangen. • Zorg voor voldoende tangen. • Alleen te gebruiken bij grotere artikelen. Plaats deze artikelen op de plekken in de vitrine waarvoor de tang bruikbaar is • Voordeel; het kan ook uit oogpunt van hygiëne gunstig zijn om met een tang te werken
40	Het gebruiken van een draaiplateau
Beschrijving/ effect	Een draaiplateau kan gebruikt worden voor het wegzetten van kleine producten, bijvoorbeeld tijdens het klaarmaken van hapjes waardoor minder ver gereikt of geheven hoeft te worden. Het plateau kan op eenvoudige wijze in hoogte verstelbaar gemaakt worden.
Opmerkingen	• Ruimte om op te bergen wanneer plateau niet in gebruik is. • Gemakkelijk schoon te houden
50	Het gebruiken van niet aangedreven hulpmiddelen zoals rolcontainers, steekwagens, palletwagens en onderstellen op wielen
Beschrijving/ effect	• Rolcontainers: Rolcontainers zijn handig voor het transport van goederen. • Steekwagens: De steekwagen is een goed, gemakkelijk en veel gebruikt hulpmiddel om zware goederen te transporteren. Er zijn veel bijzondere varianten, voor diverse soorten goederen en toepassingen (drempels, trappen etc.) • Palletwagens: de handpalletwagen - ook vaak pompwagen genoemd - is bedoeld voor horizontaal pallettransport. • Onderstellen op wielen: Diverse onderstellen op wielen zijn geschikt om stapels bakken, dozen etc. te verrijden • Verminderen van tillen, dragen, duwen en trekken
Opmerkingen	• Kies een hulpmiddel dat past bij het soort verpakkingen en de noodzakelijke verplaatsing (horizontaal of ook hoog/laag). • Voor alle hulpmiddelen is de keuze van de wielen erg belangrijk. • De wielen moeten passen bij de ondergrond en de last. Een oneffen ondergrond en zware belading vragen om wielen met een grote diameter, luchtbanden en kogellagers; deze wielen verminderen de rolweerstand en verhogen de wendbaarheid. • Andere voor- en nadelen - Een rolcontainer kan ook voor de presentatie van goederen gebruikt worden in de winkel

	• Door meer eenheden tegelijk te transporteren wordt er sneller gewerkt
--	---

4. Voorlichting en instructie

Maatregelen/ Verbeteringen	
43	Het instrueren van alle nieuwkomers en het onder de aandacht houden van de instructie bij alle medewerkers
Beschrijving/ effect	Het instrueren van alle medewerkers (óók vakantiekrachten, invallers en meewerkende gezinsleden) over de risico's van tillen, dragen, duwen en trekken én de maatregelen die hij/zij geacht wordt te nemen. Na de eerste instructie is periodieke aandacht nodig voor de afspraken over tillen, dragen, duwen en trekken.
Opmerkingen	• 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 stimuleren en het goede voorbeeld geven. • Er is een speciale training fysieke belasting ontwikkeld. Meer informatie hierover kunt u vinden via de CVAH. • Door meer kennis van risico's en maatregelen op een gezondere wijze goederen verplaatsen. • Voordeel: nadenken over hoe getild en bewogen moet worden, helpt bij het beter organiseren van het eigen werk

44	Het aan medewerkers verstrekken van richtlijnen voor goed tillen & dragen en duwen & trekken
Beschrijving/ effect	De richtlijnen voor goed tillen & dragen en duwen & trekken zijn: • Gebruik beschikbare hulpmiddelen. Wees slim, niet stoer. • Help elkaar. Vele handen maken licht werk. Laat niet één collega al het zware werk doen • Til, draag, duw en trek bewust. Denk na bij wat je doet en loop niet te dollen met zware lasten. • Til of draag zware lasten - waar mogelijk - met twee mensen samen. • Spreek met elkaar af waar je de goederen neerzet en hoe hoog je stapelt. • Stapel goederen op pallets, rolcontainers en magazijnstellingen niet hoger dan 175 cm. Handmatig tillen en dragen wordt makkelijker als je: • De last niet te zwaar maakt; • Bij het optillen een houding aanneemt waarbij je goed het evenwicht kunt bewaren; • De last dicht bij het lichaam houdt of het lichaam dichtbij de last; • Zoveel mogelijk met twee handen tilt en draagt • De rug zo min mogelijk draait; • Tilt vanuit de benen; • Rond heuphoogte werkt (tussen schouderhoogte en kniehoogte) Handmatig duwen en trekken wordt makkelijker als je: • Kiest voor duwen in plaats van trekken, want duwend bent je sterker; • Een last langzaam in beweging zet, want snel werken kost veel meer kracht; • Bij zware lasten de kracht van het hele lichaam inzet; • Stevige schoenen aantrekt zodat u niet uitglijdt; De handen tussen heup- en borsthoogte plaatst en voor goede grip zorgt.

	Belangrijkste effect is bewuster werken wat leidt tot minder risico voor de gezondheid.
Opmerkingen	Het is aan te bevelen een eendaagse cursus tillen of training tot ergocoach te volgen, hierdoor "ziet" men eerder fysiek verkeerd gedrag

Maatregelen/ Verbeteringen	
45	Het informeren van medewerkers wie zij kunnen raadplegen bij (rug)klachten
Beschrijving/ effect	Iedereen heeft wel eens (rug)klachten en vaak gaan deze vanzelf over. Maar neem signalen serieus. Als (rug)klachten ernstig zijn, plotseling optreden of niet verdwijnen is het belangrijk om een arts (huisarts of bedrijfsarts) te raadplegen. Ook kan gebruik worden gemaakt van het preventiesprekuur van de bedrijfsarts.
Opmerkingen	Herkennen en erkennen dat klachten ontstaan zijn door werkzaamheden

46	Leefregels bij spataderen
Beschrijving/ effect	Voor beginnende spataderen, maar ook voor mensen die behandeld zijn voor spataderen, zijn er een aantal leefregels die verergering kunnen voorkomen of uitstellen: - Voorkom overgewicht of probeer zo nodig af te vallen - Vermijd langdurig stilstaan en stilzitten. Beweeg wanneer u stilstaat of stilstaat regelmatig uw enkel door uw tenen afwisselend van u af te duwen en naar u toe te trekken - Beweeg voldoende, minimaal 30 minuten op een dag - Draag tijdens uw zwangerschap elastische kousen (juist al in de beginfase) - Draag geen knellende kleding
Opmerkingen	- Maak gebruik van de mogelijkheden die de werkgever biedt om het langdurig staan te voorkomen. - Maak gebruik van pauzes en onderbreek het staand werken door kleine stukjes te lopen. Dat kan bijvoorbeeld door de bewerkte producten in etappes naar een verzamelplaats te brengen in plaats van de bak of schaal waarin de bewerkte producten verzameld worden vlakbij te plaatsen. Door die verzamelplaats wat verder weg te zetten zal er een klein stukje gelopen moeten worden. Dat doorbreekt het langdurig staan.

47	Het zichtbaar ophangen van richtlijnen voor een goede werkhouding
Beschrijving/ effect	De instructie dient de volgende instructie te bevatten: - Gebruik beschikbare hulpmiddelen. Wees slim, niet stoer. - Help elkaar en wissel werkzaamheden onderling af. - Werk bewust. Denk na bij wat je doet. - Spreek met elkaar af waar je producten neerzet. Lang staan verminderd door: - Staan af te wisselen met (korte stukjes) lopen; - Staan af te wisselen met andere (niet staande) werkzaamheden; - Waar mogelijk de stoel of sta steun te gebruiken; - Tijdens pauzes te gaan zitten. Reiken en bukken verminderd door: - Veel gebruikte voorwerpen vooraan te leggen; - Hulpmiddelen dichtbij te plaatsen (maximaal 1 armlengte ver); - Hulpmiddelen rond heuphoogte te plaatsen (maximaal tussen schouderhoogte en kniehoogte).
Opmerkingen	- Bewust werken, wat leidt tot minder risico voor de gezondheid. - Voordelen: goede afspraken zorgen voor rust en overzicht

2. Veiligheid van de werkplek – mes veiligheid

Mes veiligheid hangt sterk samen met de inrichting van de werkplek. Daarbij geldt extra aandacht voor de opstapjes, vloer verhogers en werkbordessen. Ook losliggende kabels snoeren en andere zaken die op de werkvloer liggen kunnen aanleiding zijn voor valpartijen. Die worden nog extra gevaarlijk indien iemand men valt met een scherp mes in de hand. Daarbij kan niet alleen degene die valt zicht zelf letsel toebrengen maar ook collega's.

Het veilig hanteren van de messen is niet alleen belangrijk. Ook de niet effectieve maatregelen tegen valgevaar en onveilige vloer verhogers om veilig op hoogte te kunnen werken, zijn belangrijke zaken in verband met de mes veiligheid.

2.1 Maatregelen mes veiligheid

In deze Arbo catalogus wordt beschreven hoe in de visdetailhandel de fysieke belasting en overbelasting, en ook de belastende werkhoudingen zo veel als mogelijk kan worden *voorkomen* en - als dit *redelijkerwijs* niet mogelijk is - kan worden *beperkt*.

Maatregelen zijn soms tegenstrijdig. Door het een op te lossen veroorzaakt men vaak een andere. Daarom worden in deze Arbo catalogus maatregelen gegeven voor het voorkomen en beperken van meerdere risico's. De maatregelen gelden voor alle situaties in de visdetailhandel.

De maatregelen zijn gerubriceerd in vijf categorieën:

1. de organisatie van het werk
2. de inrichting van de arbeidsplaats
3. de productie- en werkmethode
4. de hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen
5. de voorlichting

1. De organisatie van het werk

- (maatregel 1) Veilige werkplek voor snij werkzaamheden
- (maatregel 2) rvs-handschoenen met daaronder kunststof handschoenen
- (maatregel 3) Verstrek rubberlaarzen en werkschoenen met anti slipzool en stalen neus
- (maatregel 4) Aanzet gereedschap
- (maatregel 5) Kwaliteit mes met ergonomisch heft

1. Organisatie van het werk, mes veiligheid

Maatregelen/ Verbeteringen	
1	Veilige werkplek voor snij werkzaamheden
Beschrijving/ effect	De werkplek heeft voldoende afmetingen om bij "uitschieten" geen andere collega's te verwonden. Een opstaande rand is hierbij een pre.
Opmerkingen	• De breedte van de werkplek is hierbij bepalend. Het uitschieten met het mes dient onbelemmerd mogelijk te zijn zonder een collega hierbij per ongeluk te raken. Indien dit niet goed te realiseren is kan door het aanbrengen van een afscherming van deze werkplek snij letsel worden voorkomen. De afscherming werkt dan als een blokkade. • Bij voorkeur bevindt zicht achter de werkplek van de medewerker met veel snij taken voldoende vrije achter ruimte • Zoals in elke werksituatie wordt ervan uit gegaan het verlichtingsniveau overeenkomt met de uit te voeren werkzaamheden (richtinggevende lichtsterkte 250 lux).

Maatregelen/ Verbeteringen	
2	RVS-handschoenen met daaronder kunststof handschoenen
Beschrijving/ effect	Verstrek medewerkers op verzoek RVS-handschoenen met daaronder kunststof handschoenen aan de niet snijdende hand. Voorkomen van snij en steekletsel aan de handen bij het werken met scherpe messen. Vooral bij het bewerken van oesters aan te bevelen. 
Opmerkingen	5-Vingerige RVS-handschoenen bieden meer bescherming dan handschoenen met drie vingers. Spreek een reparatieservice met de leverancier van handschoenen af. Zelf ringen vervangen lukt niet en mag niet

3	Verstrek rubberlaarzen en werkschoenen met antislipzool en met een stalen neus
Beschrijving/ effect	Laarzen en schoenen met een stroeve antislipzool draagt bij aan het veilig werken ook als de vloer nat en mogelijk ook glad zou zijn. Effect; het voorkomen van natte en koude voeten en uitglijden op natte gladde vloeren bij schoonmaken.
Opmerkingen	Nadeel: draagcomfort van laarzen is niet optimaal. Dus nooit alleen laarzen dragen.-

5	Aanzet gereedschap
Beschrijving/ effect	Aanzetgereedschap waarmee het aanzetten en slijpen van een mes kan worden uitgevoerd.  Het veilig slijpen van de te gebruiken messen. Met goed scherpe messen behoeft zo min mogelijk kracht gezet te worden om het beoogde resultaat te halen. Het mes wordt zonder druk door het gereedschap gehaald waarmee het mes geslepen wordt
Opmerkingen	Goede instructie gebruik aanzet gereedschap

6	Kwaliteit mes uitgevoerd met een ergonomisch heft
Beschrijving/ effect	Een goed ontworpen (ergonomisch) mes voorkomt ongunstige standen van de armen , handen en polsen. Een scherp mes voorkomt dat kracht moet worden gebruikt. Men moet met zo min mogelijk inspanning de werkzaamheden kunnen uitvoeren. Het voorkomen van RSI/ CANS klachten. De dikte en de vorm van het handvat is sterk bepalend voor de effectiviteit van de overbrenging van de kracht op het mes en dus ook op het product.

	
Opmerkingen	Goede instructie voor houding, stand en techniek van armen en schouders.

3. Fysische factoren; werken in warmte, koude en/of tocht

Het regelmatig werken in koude en/of tocht kan een risico vormen voor de gezondheid. Koude en/of tocht kan leiden tot afkoeling van spieren, een algeheel gevoel van onbehagen door afkoeling en minder controleerbare handbewegingen waardoor bijvoorbeeld snijrisico's toenemen.

Werkzaamheden waarbij koude en/of tocht kunnen optreden zijn bijvoorbeeld:

- het werken in koel- en vriescellen;
- tocht op de werkplek door trek tussen deuren of door ventilatievoorzieningen;
- het optrekken van koude uit de vloer.
- koude en tocht/wind in de marktwagen.

3.1 Maatregelen werken in koude en/of tocht

In deze Arbo catalogus wordt beschreven hoe in de visdetailhandel het werken in koude en/of tocht zo veel als mogelijk kan worden *voorkomen* en - als dit *redelijkerwijs* niet mogelijk is - kan worden *beperkt*.

Andere maatregelen zijn erop gericht de effecten van werken in koude en/of tocht te beperken.

De maatregelen zijn gerubriceerd in vijf categorieën:

1. de organisatie van het werk
2. de inrichting van de arbeidsplaats
3. de productie- en werkmethode
4. de hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen
5. de voorlichting

4. Het risico aanpakken bij de bron

Probeer eerst het risico aan de bron (oorzaak) aan te pakken door het werk handig te organiseren. Kijk vervolgens hoe de inrichting van de werkplek risico's kan wegnemen of verminderen. Kijk daarna hoe slimmer werken en handige hulpmiddelen het risico verminderen. In de praktijk is vaak een combinatie van maatregelen uit verschillende categorieën het meest effectief, zoals:

- het zodanig organiseren van het werk waardoor mensen zo min mogelijk in koude en/of tocht hoeven te werken;

- de dusdanige inrichting van de winkel/marktkraam dat koude en tocht zo veel als mogelijk wordt voorkomen;
- het dragen van goed isolerende en voldoende warme kleding en schoenen;
- het instrueren van medewerkers.

5. Voorlichting is de basis

Goede arbeidsomstandigheden staan of vallen met goede voorlichting en een goede inwerkprocedure voor nieuwe medewerkers. Voorlichting is voor ieder bedrijf onmisbaar. Voorlichting wordt in de praktijk een stuk makkelijker als de informatie en instructies ook op papier staan. Zo kan een nieuwe medewerker zich voor zijn eerste dag inlezen.

6. Realisatie van maatregelen in de praktijk

Alle maatregelen uit deze Arbo catalogus kunnen een positieve bijdrage leveren aan het wegnemen of verminderen van arbeidsrisico's. Echter, niet iedere maatregel is nodig, geschikt of toepasbaar in elke situatie. Handel verstandig, ook bij het toepassen van de maatregelen. De genoemde maatregelen zijn toepasbaar in iedere situatie van marktkraam tot winkel.

Maatregelen zijn in eerste instantie gericht op het verbeteren van de arbeidsomstandigheden andere zijn meer optimalisatie maatregelen. Sommige van deze maatregelen vergen een (flinke) investering en dienen zich daarom aan bij het vervangen van materieel en bij ver- en nieuwbouw van het magazijn/bereidingsruimte.

Indeling maatregelen

1. De organisatie van het werk:

- (maatregel 1) Het zodanig organiseren van het werk dat men zo min mogelijk in koude en/of tocht hoeft te werken
- (maatregel 2) Het spreiden van werkzaamheden in koude en/of tocht, als deze werkzaamheden onvermijdelijk zijn

2. De inrichting van de werkplek

- (maatregel 3) Het treffen van bouwkundige voorzieningen om koude en/of tocht te weren
- (maatregel 4) Het treffen van voorzieningen voor goede algemene klimaatbeheersing in de winkel
- (maatregel 5) Het treffen van plaatsgebonden voorzieningen, die koude en/of tocht weren of verminderen
- (maatregel 6) Het afvoeren en weren van warmte zodat het algemene klimaat niet belast wordt
- (maatregel 7) Het plaatsen van werkplekken buiten tochtgevoelige zones

4. Hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen

- (maatregel 8) Het dragen van goed isolerende en voldoende warme kleding en schoenen
- (maatregel 9) Het gebruiken van handgereedschappen met een isolerend handvat
- (maatregel 10) Het gebruiken van heat packs bij een acute behoefte aan warmte

5. Voorlichting

- (maatregel 11) Het instrueren van alle nieuwkomers en het onder de aandacht houden van de instructie bij alle medewerkers
- (maatregel 12) Het zichtbaar ophangen van tips voor koude en/of tocht

De maatregelen van bouwkundige aard zijn maatwerk maatregels. De bouwkundige mogelijkheden verschillen per pand. Ook is van belang of de winkel eigendom is of gehuurd wordt.

Organisatie van het werken bij fysische belasting

Maatregelen/ Verbeteringen	
1	Het zodanig organiseren van het werk dat men zo min mogelijk in koude en/of tocht hoeft te werken
Beschrijving/ effect	Richt het werk zo in, dat blootstelling aan koude en/of tocht minimaal is. Sommige werkzaamheden hoeven bijvoorbeeld niet persé in koel- en vriesruimten te worden uitgevoerd en kunnen ook daarbuiten worden uitgevoerd.
Opmerkingen	Houdt ook rekening met belastbaarheid medewerker.

2	Het spreiden van werkzaamheden in koude en/of tocht, als deze werkzaamheden onvermijdelijk zijn
Beschrijving/ effect	Pas werk- en rustschema's zo aan dat arbeid in koude omstandigheden wordt beperkt. Dit is van extra belang bij intensieve arbeid, omdat het lichaam na inspanning sterk kan afkoelen. Geef na het werken in koude en/of tocht de gelegenheid om op te warmen
Opmerkingen	Het verminderen van werken in koude en/of tocht is van groot belang.

1. De inrichting van de werkplek

Maatregelen/ Verbeteringen	
3	Het treffen van bouwkundige voorzieningen om koude en/of tocht te weren
Beschrijving/ effect	- Bepaalde bouwkundige voorzieningen kunnen helpen koude en/of tocht te weren, zoals: - Enkele of dubbele tochtdeuren in de winkel. - Thermisch isolerend dubbel glas in de ramen. - Een koude lucht gordijn (om de temperatuur in de winkel constant te houden bij een open pui)
Opmerkingen	Probeer creatief met de medewerkers te kijken naar het voorkomen en verminderen van koude of tocht

4	Het treffen van voorzieningen voor goede algemene klimaatbeheersing in de winkel
Beschrijving/ effect	Een goede algemene klimaatbeheersing zorgt voor voldoende verse lucht en voldoende aan- en afvoer van warmte en vocht (afhankelijk van de warmte- en vochtproductie binnen en de temperatuur buiten). Installateurs bieden een breed scala aan klimaatbeheersingssystemen. Een aantal aandachtspunten in verband met koude en/of tocht zijn: - Zorg dat de inblaasvoorzieningen van de ruimtekoeling niet boven de werkplekken hangt, de luchtsnelheid van de ingeblazen lucht niet te hoog is en de richting van de ingeblazen lucht met roosters gestuurd wordt. - Verwarm de ingeblazen lucht.
Opmerkingen	Klimaatbeheersing is complexe materie. Voldoende verse lucht, voldoende warmte en vocht binnen houden en overtollige warmte en vocht afvoeren vraagt om een goede balans en deskundig advies

Maatregelen/ Verbeteringen	
5	Het treffen van plaatsgebonden voorzieningen, die koude en/of tocht weren of verminderen
Beschrijving/ effect	Op bepaalde plaatsen in de winkel of bewerkingsruimte wordt veel gewerkt. Als hier sprake is van koude en/of tocht kunnen plaatsgebonden voorzieningen worden getroffen. Voorbeelden van maatregelen zijn: • Houten vlonders, kunststof vlonders of rubberen matten bij optrekkende koude uit de vloer. • Individuele werkplekverwarming, door bijvoorbeeld een regelbare stralingsbron boven de handen tijdens het werken met koude producten. Zorg wel dat het veilig is, het gevaar voor aanraking minimaal is en verbrandingsgassen worden afgevoerd. • Vloerverwarming op werkplekken waar meer dan twee uur wordt gewerkt.
Opmerkingen	Voordelen verwarmen; • Voorkomen van gewrichtsklachten door koude en tocht

6	Het afvoeren en weren van warmte zodat het algemene klimaat niet belast wordt
Beschrijving/ effect	Bepaalde werkzaamheden en apparatuur produceren veel warmte. Ook invallend zonlicht laat de temperatuur snel stijgen. Bij een toename van de temperatuur is ruimtekoeling noodzakelijk. Juist het inbrengen van koude lucht, leidt vaak tot (klachten over) tocht. Voer daarom voor de directe afvoer van warmte bij bepaalde machines en weer een te veel aan invallend zonlicht. Voorbeelden van maatregelen zijn: • Bij bak- en/of kookapparatuur zorgt een directe afzuiging van warmte en vocht dat de gehele ruimte minder hoeft te worden geventileerd. Dit voorkomt tocht en energieverlies. • De warme lucht van de koeling kan snel naar buiten worden afgevoerd door centrale koeling of ventilatie naar buiten in de buurt van de koelunit. Dit voorkomt het oplopen van de omgevingstemperatuur en tocht. • Zonwering, isolatie en ventilatie voorkomen dat werkruimten te warm worden, wanneer de zon erin kan schijnen. Als dit niet mogelijk is, is koeling nodig.
Opmerkingen	Voordelen klimaatbeheersing; • Te veel warmte of koude beïnvloed het welbevinden en functioneren

Maatregelen/ Verbeteringen	
7	Het plaatsen van werkplekken buiten tochtgevoelige zones
Beschrijving/ effect	In bepaalde plekken in de winkel is tocht niet altijd te voorkomen. Plaats daar dan geen werkplekken. Plaats bijvoorbeeld de toonbank niet in de zone tussen de achterdeur en de entree. Dit voorkomt dat in de tocht wordt gewerkt. Het beste is om de entree en de achteringang haaks op elkaar te plaatsen, in aangrenzende muren
Opmerkingen	Raadpleeg een deskundige bij verbouwing of nieuwbouw m.b.t. fysische factoren

Hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen

8	Het dragen van goed isolerende en voldoende warme kleding en schoenen
Beschrijving/ effect	Goede kleding en schoenen kunnen ervoor zorgen dat medewerkers minder hinder hebben van koude en/of tocht. Mogelijke maatregelen zijn: - Kleding in veel lagen die gemakkelijk te verwijderen of te openen/sluiten zijn. Dit is vooral belangrijk in werkomstandigheden met veel temperatuurswisselingen. - Ademend (vocht transporterend) ondergoed en ventilerende bovenkleding; dit voorkomt dat de huid nat en koud wordt bij inspanning. - Goed isolerende schoenen met dikke, wollen sokken in verband met koude geleiding via de vloer. - Beschermende kleding bij het werken in koel- en vriescellen. - Waterafstotende bovenkleding, een waterdichte schort en rubberlaarzen of waterdichte schoenen bij het werken met natte producten of in koele ruimten.
Opmerkingen	Voordelen; het verminderen van - de effecten van - het werken in koude en/of tocht

9	Het gebruiken van handgereedschappen met een isolerend handvat
Beschrijving/ effect	Het met de hand vasthouden van warmtegeleidend materiaal kan - met name in een koude omgeving - leiden tot koude handen en afkoeling van het hele lichaam. Zorg dat metalen handgereedschappen zoals snijmachines, messen en scharen een isolerend handvat hebben (van kunststof of hout).
Opmerkingen	Goede instructie over werken in koude en warmte noodzakelijk voor bewustwording en gevolgen

10	Het gebruiken van heat packs bij een acute behoefte aan warmte
Beschrijving/ effect	Heat packs zijn kleine pakjes die bij het breken van een muntje door een chemische reactie snel warmte afgeven aan de handen. De pakjes kunnen worden hergebruikt. Het verminderen van - de effecten van - het werken in koude en/of tocht.
Opmerkingen	Lees de instructie

4. Voorlichting

Maatregelen/ Verbeteringen	
11	Het instrueren van alle nieuwkomers en het onder de aandacht houden van de instructies bij alle medewerkers
Beschrijving/ effect	Het instrueren van alle medewerkers (óók vakantiekrachten, invallers en meewerkende gezinsleden) over de risico's van koude en/of tocht én de maatregelen die hij/zij geacht wordt te nemen. Na de eerste instructie is periodieke aandacht nodig voor de afspraken over werken in koude en/of tocht.
Opmerkingen	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 instructie moet aansluiten bij het niveau • De afspraken moeten regelmatig onder de aandacht gebracht worden. • De leidinggevende moet motiveren en het goede voorbeeld geven • Voordeel: bewust nadenken over het werk, helpt bij het beter organiseren van het eigen werk

12	Het zichtbaar ophangen van tips voor koude en/of tocht
Beschrijving/ effect	De instructie dient de volgende onderwerpen te bevatten: • Gebruik beschikbare hulpmiddelen. Wees slim, niet stoer. • Help elkaar en wissel werkzaamheden onderling af. • Werk bewust. • Denk na bij wat je doet. Tips tegen koude en/of tocht zijn: • Zet geen ramen en deuren tegenover elkaar open te zetten in verband met tocht. • Houd de deur van de winkel dicht lage buiten temperaturen. • Werk rustig maar gestaag in koude omgevingen; zo wordt het transpireren beperkt en de afkoeling beperkt. • Blijf wel goed in beweging zodat je lichaam ook zelf warmte produceert • Drink veel warme dranken tijdens het werk en/of in de pauzes
Opmerkingen	• Bewust werken, wat leidt tot minder risico voor de gezondheid

4. Werkdruk en ongewenst gedrag (Psycho sociale arbeidsbelasting in de visdetailhandel (PSA)).

Er zijn veel verschillende oorzaken die kunnen leiden tot werkdruk en ongewenst gedrag. Er zijn dus ook veel verschillende soorten oplossingen. Belangrijk is dat u naast de werkdruk en ongewenst gedrag veroorzakende factoren altijd eerst onderzoekt wat het werk leuk maakt en hoe je dat samen kunt verbeteren. Bij de benadering van PSA is het onderzoeken van het werkplezier erg belangrijk voor de balans.

De wet verplicht werkgevers beleid te voeren dat werkdruk en ongewenst gedrag tegengaat. Maar ook om andere redenen is het van belang dat u aandacht schenkt aan werkdruk en ongewenst gedrag.

Waarom is aandacht voor werkdruk en ongewenst gedrag belangrijk?

Aandacht voor werkdruk en ongewenst gedrag en het resultaat ervan, werkstress, zijn belangrijk om de volgende redenen:

- Een werkgever is wettelijk verplicht beleid te voeren dat werkdruk en ongewenst gedrag tegengaat.
- Werkstress, een gevolg van werkdruk en ongewenst gedrag, kost werkgevers geld, want het:

- verhoogt het ziekteverzuim;
- vermindert de productiviteit;
- vermindert de kwaliteit van de dienstverlening.
- Werkstress verhoogt de kans op ongevallen.

Wettelijke verplichting

Artikel 3 van de Arbowet verplicht u als werkgever beleid te voeren dat werkdruk en ongewenst gedrag tegengaat. De wet maakt onderscheid tussen verschillende vormen van werkdruk en ongewenst gedrag:

- werkdruk en werkstress (4.1)
- agressie en geweld (4.2)
- ongewenst gedrag en seksuele intimidatie (4.3)

Gevolgen van werkdruk en ongewenst gedrag:

Kans op ziekteverzuim;

Psychische problemen zijn verantwoordelijk voor een groot en groeiend deel van het ziekteverzuim. In Nederland wordt ongeveer een derde van het ziekteverzuim veroorzaakt door werkdruk en werkstress

Verminderde productiviteit;

Psychische problemen leiden niet alleen tot verzuim, maar ook tot 'apathie'. Dat is het verschijnsel dat werknemers wel op het werk aanwezig zijn, maar daar nauwelijks productief zijn of zelfs contraproductief.

4.1 Werkdruk.

Werkdruk ontstaat als werknemers worden blootgesteld aan (te) hoge eisen en zij tegelijkertijd onvoldoende mogelijkheden hebben om hun situatie te veranderen. Als dit langdurig aanhoudt, kan dit leiden tot werkstress (zie 4.1.5).

Werkdruk komt in alle sectoren, in alle bedrijven en onder alle werksoorten voor. Het is daarom zinvol om aandacht te besteden aan werkdruk en de werkstress die daaruit kan voortkomen. Wel is de kans op werkdruk en werkstress op dit moment in sommige branches groter dan in andere.

4.1.1 Wat is werkdruk?

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- taakeisen of werkbelasting;
- werkdruk.

Het begrip *taakeisen* verwijst naar de hoeveelheid werk die de werknemers binnen een bepaalde periode naar behoren (volgens gestelde eisen) moeten doen.

Van *werkdruk* is sprake als de twee volgende zaken zich gelijktijdig voordoen:

- Werknemers kunnen (bij een gegeven bezetting) structureel het werk niet afkrijgen of de gewenste kwaliteit leveren.
- Werknemers mogen of kunnen de problemen niet zelf oplossen

Met andere woorden: de werknemers hebben geen *regelmogelijkheden*.

Werkdruk is een kenmerk van het werk: werknemers kunnen aan werkdruk 'blootstaan', net als aan lawaai of andere veiligheidsrisico's. Het gaat bij werkdruk over:

- welk werk de werknemer moet doen;
- hoeveel werk de werknemer moet verzetten;
- hoe de werknemer het werk moet doen;
- binnen welke tijd;
- onder welke omstandigheden;
- met welke middelen;
- hoeveel vrijheid de werknemer daarbij heeft en welke regelmogelijkheden er zijn.

4.1.2 Oorzaken van werkdruk.

Oorzaken van werkdruk kunnen liggen op drie gebieden:

- de organisatie van het werk, planning, hulpmiddelen etc;
- de kennis en ervaring van de werknemers;
- de hoeveelheid medewerkers.

De organisatie van het werk maakt het werknemers onmogelijk te voldoen aan de gestelde eisen. Het gaat hierbij om de inrichting van werkprocessen, de regeling van werk- en rusttijden en de cultuur van de organisatie.

Bovendien hebben de werknemers onvoldoende mogelijkheden de problemen die werkdruk veroorzaken, op te lossen. Ze hebben een gebrek aan *regelmogelijkheden*.

Het komt ook voor dat de kwalificaties van het personeel niet (meer) passen bij de eisen die het werk aan hen stelt. Deze situatie kan ontstaan doordat de eisen van het werk zijn veranderd: er kan sprake zijn van nieuwe werkmethoden of nieuwe apparatuur, maar ook kunnen de eisen van klanten zijn veranderd. Een oorzaak kan ook zijn het vertrek van ervaren en hooggekwalificeerde werknemers; mogelijk zijn zij wel vervangen, maar door minder ervaren en gekwalificeerde werknemers.

Soms zijn er te weinig mensen voor de hoeveelheid werk die in een afdeling moet doen. Dat kan gebeuren als er veel mensen ziek zijn, als er een hoog verloop is geweest of als er werk bij is gekomen.

4.1.3 Werkdruk herkennen.

Er zijn vrijwel altijd signalen voordat iemand overspannen raakt, een burnout krijgt of andere zeer negatieve gevolgen van werkdruk of ongewenst gedrag ondervindt. In de praktijk kunnen medewerkers zeer uiteenlopende signalen vertonen, dat maakt interpretatie soms lastig. De kern van deze signalen is echter altijd 'anders dan anders'. Dat wil zeggen: medewerkers reageren anders of tonen ander gedrag dan voorheen.

- Zichtbaar of niet.

De checklist noemt in de bovenste helft zichtbare signalen die medewerkers kunnen vertonen. In de onderste helft staan signalen die niet meteen op het werk zichtbaar zijn. Ze zijn in de checklist opgenomen om een volledig beeld van mogelijke individuele gevolgen te geven. Bovendien kunnen collega's of leidinggevenden zich van deze gevolgen op een andere manier een beeld vormen, bijvoorbeeld via gesprekken.

- Geen incidenten.

Het gaat bij het toepassen van de checklist niet om incidenten, zoals een medewerker die een keer geen zin heeft. Het gaat om gedrag dat voor die medewerker niet normaal is en dat hij de laatste tijd vaker laat zien. Bijvoorbeeld iemand die de laatste weken steeds besluiteloziger is. Afhankelijk van het normale gedrag van de medewerker en de intensiteit van de signalen die collega's of de leidinggevende waarnemen, is het raadzaam om bij 1, 2 of 3 signalen tot het bespreken van de signalen en het aanpakken van werkdruk of ongewenst gedrag over te gaan.

Zichtbare signalen in gedrag:	Psychisch/emotionele signalen:	Lichamelijke signalen:
Overuren en/of achterstand in werk Onderpresteren Prioriteiten verwarren Onzorgvuldig werk en onderhoud van werk Fouten, ongevallen, bijna-ongevallen Geen of nauwelijks pauzes nemen Sociale isolatie Meer en ongezonder eten, drinken Meer roken Van de hak op de tak springen Door kleine tegenslagen overdreven van de wijs raken	Prikkelbaar Agressief Angstig Ongeïnspireerd, diepe zuchten Snel schrikken Ongemotiveerd Ontevreden Vergeetachtig Verstrooid, slecht kunnen concentreren Sarcastisch Somber Besluiteloos Chaotisch	Oververmoeid Vermageren of juist aankomen Nagelbijten Beven, zweten, trillen, tics Huilen Gespannen houding Hyperventileren Huiduitslag Vaker en langer durende verkoudheden, hoofdpijnen en griepjes

Niet-zichtbare signalen in gedrag:	Psychisch/emotionele signalen:	Lichamelijke signalen:
Minder en onvoldoende ontspannen, bijvoorbeeld in sport/hobby's Meer medicijngebruik (slaappillen, kalmeringsmiddelen, maagpillen) Minder en onvoldoende over als lastig ervaren situaties praten Minder en onvoldoende emotionele steun ervaren	Geen afstand nemen van het werk, thuis zorgen maken over werkproblemen Verdrietig gevoel, depressief Zelfverwijten, schuldgevoel Angst voor de toekomst Gevoel van onrust Opgejaagd gevoel Onzeker, gevoel mislukking te zijn Onwerkelijk gevoel Ongeïnteresseerd gevoel Voortdurend piekeren	Spanning in nek en schouders Duizelig, gevoel flauw te vallen, sterretjes zien Slapeloos, vaak wakker of andere slaapklachten Hoofdpijn, migraine Spierpijn Opgeblazen gevoel, indigestie, oprispingen, maagpijn Hoge bloeddruk Hartkloppingen, pijn of druk op de borst

© Deze checklist is afkomstig uit: A. van den Bent, 2004, 'Werkdruk in de hand - Een praktische aanpak voor managers'.

4.1.4 Maatregelen tegen werkdruk

Oplossingen voor werkdruk kunnen liggen op drie terreinen:

- de organisatie van het werk;
- de kwalificaties van de werknemers;
- de hoeveelheid personeel.

Het is zinvol eerst te zoeken naar oplossingen in de organisatie van het werk, daarna naar kwalificaties van personeel te kijken en pas in de laatste plaats naar capaciteit. In inefficiënte organisaties blijft werkdruk namelijk bestaan, ook al zijn er inmiddels meer en beter gekwalificeerde werknemers.

Belangrijk is dat oplossingen in de organisatie altijd maatwerk zijn. Er is niet één oplossing die in alle branches en bij alle bedrijven in een specifieke branche succes heeft.

1. Organisatorische oplossingen;

- (maatregel 1) Werkdrukrisico bespreekbaar maken
- (maatregel 2) Slimmer organiseren van het werk
- (maatregel 3) Vergroten van regelmogelijkheden van werknemers
- (maatregel 4) Verbeteren van de informatievoorziening en communicatie
- (maatregel 5) Stijl van leidinggeven

2. Oplossingen waarbij u de kwalificatie van werknemers aanpast;

- (maatregel 6) Aanpassen van de kwalificaties van werknemers

3. Oplossingen waarbij u de formatie aanpast;

- (maatregel 7) Flexpool, flexibele schil

1. Organisatorische oplossingen

Maatregelen/ Verbeteringen	
1	Werkdrukrisico bespreekbaar maken
Beschrijving/ effect	Het gezamenlijk bespreken van knelpunten die leiden tot werkdrukbeleving kan de aanzet zijn tot het vinden van een oplossing. U kunt dit bevorderen door 'werkdruk' regelmatig op de agenda van het werkoverleg te zetten. Het kan ook door werkdruk en werkstressrisico's te bespreken tijdens functioneringsgesprekken. Werkdruk ontstaat niet zomaar, vraag altijd wat iemand leuk vindt aan zijn werk en probeer dat te versterken.

Opmerkingen	• Als knelpunten worden opgelost, zal de werkdruk verminderen • Door werkdruk bespreekbaar te maken kunt u werknemers steunen bij het omgaan met knelpunten. Deze sociale steun kan het risico op stress verminderen. • Het oplossen van knelpunten zal het werkproces efficiënter maken. • De betrokkenheid van werknemers neemt toe. • Het stimuleert de ontwikkeling van werknemers; werknemers leren van elkaar. • Soms is een training voor leidinggevend en werknemers nodig. • Benader het thema positief: wat kan er worden verbeterd? Dat voorkomt een klaagsfeer.
-------------	---

2	Slimmer organiseren van het werk
Beschrijving/ effect	Veel werkdruk wordt veroorzaakt door vertragingen en verstoringen in het werkproces. Vertragingen kunnen bijvoorbeeld ontstaan doordat werknemers moeten wachten op acties, informatie of halffabricaten van anderen voordat ze verder kunnen met hun eigen werk. Verstoringen kunnen bijvoorbeeld ontstaan doordat de informatie of producten niet aan de eisen voldoen, zodat er niet mee te werken is. Analyseer samen wat er beter kan. Verstoringen en vertragingen kosten tijd. Als ze verholpen zijn, zullen werknemers meer tijd hebben hun werk toe doen. Werkdruk en tijdsdruk zullen afnemen.
Opmerkingen	• Analyseer samen met werknemers én leidinggevende waar haperingen in het proces optreden ('Wat lukt niet in het werk en hoe komt dat?'). • Brainstorm samen met werknemers én leidinggevend en over mogelijke verbeteringen. Als oplossingen ook effect hebben op andere afdelingen: betrek vertegenwoordigers van deze afdelingen bij het project. • Benoem een verantwoordelijke, maak afspraken. • Een beter georganiseerd werkproces zal ook de productiviteit verbeteren. • De tevredenheid van werknemers neemt toe. • De sfeer zal verbeteren.

3	Vergroten van regelmogelijkheden van werknemers (eigen initiatief)
Beschrijving/ effect	Het gaat bij werkdruk niet alleen om eisen waaraan werknemers moeten voldoen, maar ook om de (regel)mogelijkheden die werknemers hebben om aan de eisen te voldoen. U kunt de regelmogelijkheden van werknemers vergroten door ze meer vrijheid te geven bij: • het indelen van hun eigen tijd; • het bepalen van de werkvolgorde; • het bepalen van het tempo waarmee ze hun werk doen; • de keuze van de manier waarop ze hun werk aanpakken. U vergroot de regelmogelijkheden ook door samenwerking te stimuleren. U kunt dat doen door ervoor te zorgen dat werknemers: niet (te vaak) alleen werken; • met elkaar over de inhoud van hun werk kunnen praten; • elkaars werk kunnen overnemen als dat nodig is; • met problemen ook bij de leidinggevende terecht kunnen. Als werknemers meer regelmogelijkheden hebben, zullen ze (zelf) beter in staat zijn knelpunten snel op te lossen. Ze zullen in hun werk minder last hebben van deze knelpunten. Werkdruk en tijdsdruk zullen afnemen. • Als werknemers meer vrijheid hebben hun eigen tijd in te delen, dan zal dit een eventuele onevenwichtigheid tussen werk en privé verminderen.
Opmerkingen	• Voor deze maatregel is de betrokkenheid van leidinggevend en heel belangrijk! Meer vrijheid voor werknemers betekent dat leidinggevend en meer moeten loslaten. Niet alle leidinggevend en zal dat eenvoudig afgaan. • Werknemers moeten leren (goed) gebruik te maken van regelmogelijkheden.

Maatregelen/ Verbeteringen	
4	Verbeteren van de informatievoorziening en communicatie
Beschrijving/ effect	Veel werkdrukproblemen worden veroorzaakt door onduidelijke of onvolledige informatie of misverstanden en onwetendheid. Dit kunt u oplossen door de communicatie te verbeteren tussen: • werknemer en leidinggevende (duidelijkheid over opdrachten, openheid om te bespreken wat er misgaat); • collega's (duidelijkheid over taakverdeling, over verwachtingen); • en door werknemers goed te informeren over resultaten en ontwikkelingen van de organisatie als geheel en de eigen afdeling in het bijzonder. Werkoverleg, functioneringsgesprekken en regelmatige overleggen tussen leidinggevende en werknemers zijn de meest aangewezen momenten van informatie-uitwisseling.
Opmerkingen	• Besteed ook aandacht aan 'de cultuur' (de formele en informele normen en waarden) in het bedrijf (wat hoort hier, wat mag hier, wat is hier gebruikelijk?). • Soms is een training gesprekstechnieken voor leidinggevenden en werknemers nodig.

Maatregelen/ Verbeteringen	
5	Stijl van leidinggeven
Beschrijving/ effect	Soms wordt werkdruk of werkstress veroorzaakt door onduidelijke aansturing of aansturing die niet past bij de situatie. Goede ondersteuning van een leidinggevende kan knelpunten verminderen en regelmogelijkheden voor werknemers vergroten.
Opmerkingen	• U zult leidinggevenden moeten trainen en voorlichten. • Bij de selectie van leidinggevenden moeten 'leidinggevende kwaliteiten' een belangrijk selectie criterium zijn.

2. Oplossing waarbij u de kwalificatie/kennis van werknemers verbetert

6	Aanpassen van de kwalificaties van werknemers
Beschrijving/ effect	Werkdruk kan ook ontstaan doordat de kwalificaties en de competenties van het personeel niet (meer) passen bij de eisen die het werk aan hen stelt. Een goed overzicht van de benodigde competenties en de aanwezige competenties is de basis van een personeelsontwikkelingsplan. Een goed inwerkprogramma zal ervoor zorgen dat nieuwe werknemers snel over de benodigde vaardigheden beschikken. Als werknemers over de juiste competenties, kennis en vaardigheden beschikken, maken zij minder fouten. Dit vermindert de werkdruk en bevordert het werkplezier en sfeer.
Opmerkingen	• U zult een overzicht moeten maken van de kennis en vaardigheden (competentieoverzicht) moeten maken van de benodigde én de aanwezige competenties. • U zult ook een opleidings- of ontwikkelingsplan moeten opstellen met uw medewerkers. • U zult tijd (en budget) moeten reserveren voor trainingen, training on the job, cursussen en inwerkprogramma's.

3. Oplossingen waarbij u de formatie/capaciteit aanpast

Maatregelen/ Verbeteringen	
7	Flexpool en oproepkrachten
Beschrijving/ effect	Soms ontstaan werkdrukproblemen doordat er (tijdelijk) te weinig mensen zijn (bijvoorbeeld door ziekte o verloop). Sommige bedrijven kunnen dan putten uit een groep flexibele medewerkers en/of oproepkrachten. Dit kan snel tot verlagen van de werkdrukbeleving leiden.
Opmerkingen	Flexibele medewerkers, die ook bij andere bedrijven werkzaam zijn, kunnen nieuwe kennis en ervaringen inbrengen. Daar kan de organisatie van leren.

4.1.5 Werkstress.

Werkstress (ook wel aangeduid als werk gerelateerde stress) treedt op bij mensen die (langere tijd) blootstaan aan werkdruk en ongewenst gedrag. Werkstress manifesteert zich op verschillende manieren:

- lichamelijk (hartkloppingen, hoge bloeddruk, etc.);
- emotioneel (nervositeit, angst, etc.);
- cognitief (vergeetachtigheid, concentratieproblemen, etc.);
- gedragsmatig (slordigheid, impulsiviteit, agressie, etc.).

4.1.6 Oorzaken van werkstress

Er zijn verscheidene factoren die werkstress kunnen veroorzaken. Een hoge werkdruk en weinig regelmogelijkheden op het werk kunnen tot werkstress leiden. Maar ook conflicten met collega's of leidinggevend - of erger nog: ongewenst gedrag, intimidatie, agressie en geweld - kunnen stressklachten tot gevolg hebben. Daarnaast kunnen problemen in de privésfeer voor stress op het werk zorgen.

De voornaamste oorzaken van werkstress zijn:

- veel werk, hoge tijdsdruk;
- weinig zeggenschap over het eigen werk;
- weinig sociale steun door collega's of leidinggevend;
- een slecht carrièreperspectief;
- onvrede met arbeidsvoorwaarden;
- onzekerheid over de aanstelling;
- conflicten, ongewenst gedrag;
- agressie en geweld;
- een onevenwichtige balans tussen werk en privé.

4.1.8 Gevolgen van werkstress

Voor de organisatie leidt werkstress op de korte termijn tot een vermindering van productiviteit en tot fouten en ongevallen. De werknemer zit niet lekker in zijn vel; hij heeft geen energie meer om te voldoen aan de verwachtingen van zijn werk en zijn privéomgeving. Als de stressreacties lang voortduren, kan dit bij een werknemer tot zeer ernstige gezondheidsproblemen leiden, zoals:

- burn-out;
- depressie;
- klachten aan het bewegingsapparaat;
- hart- en vaatziekten;
- en zelfs kanker.

4.1.9 Maatregelen tegen werkstress.

Het risico op werkstress neemt af als er geen sprake meer is van:

- werkdrukbeleving;
- ongewenst gedrag en seksuele intimidatie;
- agressie en geweld.

Welke factoren verlagen nog meer de risico's op werkstress?

- balans tussen taakeisen, regelmogelijkheden en zelfstandigheid;
- balans collega's, sfeer en cultuur;
- balans tussen ervaren inspanning en waardering;

4.1.10 Kansen.

Probeer risico's te verminderen, maar ook 'kansen' te vergroten. Het creëren van energiebronnen in een organisatie vermindert niet alleen het risico op burn-out, maar vergroot de kans op positieve effecten als werkplezier en vitaliteit.

In de oplossingen kunt u kansen opsporen

ten aanzien van werktijden, balans tussen privé en werk, en balans tussen inspanning en beloning:

1. Oplossingen werkstress

- (maatregel 8) Flexibel werken
- (maatregel 9) Aandacht voor herstelmogelijkheden

1. Maatregelen werkstress.

Maatregelen/ Verbeteringen	
8	Flexibel werken/werktijden
Beschrijving/ effect	Er zijn verschillende vormen van flexibel werken: • Flexibele begin- en eindtijden • Het tijdstip waarop werknemers beginnen en weer naar huis gaan, kan variëren. • Flexibele inzet van personeel (multi-inzetbaarheid) • Werknemers zijn op verschillende plaatsen inzetbaar Flexibel werken kan de werkdruk tijdens piekbelasting verminderen. Het kan stress verminderen die wordt veroorzaakt door ongunstige werktijden of door een balans tussen werk en privé. Flexibel werken vergroot de regelmogelijkheden van werknemers, niet alleen op het werk, maar ook in de afstemming van werk en privé. Flexibele arbeidsrelaties maken maatwerk mogelijk. Dit zal een positief effect hebben op de (ervaren) balans tussen inspanning en beloning.
Opmerkingen	Veel bedrijven passen flexibel werken vooral toe om beter te kunnen reageren op de vraag uit de markt. De juiste mix van flexibilisering oplossingen zal efficiencywinst opleveren.

9	Aandacht voor herstelmogelijkheden/rusten
Beschrijving/ effect	Piekbelasting hoeft geen probleem te zijn, als er maar voldoende gelegenheid is voor herstel. Dat kunt u op verschillende manieren organiseren. U kunt de mogelijkheid creëren om: • taken die veel energie kosten af te wisselen met eenvoudige taken; • na een periode van extreme drukte een dagje vrij te nemen; • na een heel lange werkdag de volgende dag een uurtje later te beginnen; • tijdens een intensieve werkdag een halfuurtje te gaan wandelen; • iedere dag een halfuur rustig te lunchen (zo min mogelijk lunchoverleg!); hoeft niet perse op lunchtijd • 's avonds en in het weekend met andere dingen dan werk bezig te zijn;

	• vakantieperioden ook echt allemaal vrij te kunnen nemen (stimuleer werknemers vakantieperioden op te nemen). Na een herstelmoment zijn werknemers weer fris en vaak productiever en efficiënter dan werknemers die dit herstelmoment niet hebben benut.
Opmerkingen	Deze oplossing vereist een zekere mate van vrijheid (regelmogelijkheden) voor werknemers. In een enkel geval moet u werkpakketten anders verdelen (afwisseling tussen inspannende en eenvoudige taken). Voorbeeldgedrag van en stimulering door leidinggevenden is belangrijk.

4.2 Agressie en geweld.

Agressie en geweld doen zich vooral voor in sectoren waarin de werknemers veel te maken hebben met publiek: klanten, cliënten, patiënten, leerlingen, passagiers - kortom: mensen die niet werkzaam zijn in de organisatie.

De kans op agressie en geweld is het grootst als:

- het gaat om klanten met psychische stoornissen of alcohol- of drugsproblemen;
- er sprake is van een ongelijkwaardige situatie, waarin de klant iets nodig heeft van de dienstverlener.

Bijna 6% van de werknemers in Nederland heeft wel eens te maken met lichamelijke agressie en geweld van mensen van buiten de eigen organisatie. Lichamelijk geweld door leidinggevenden en collega's komt veel minder vaak voor (0,5%).

4.2.1 Maatregelen agressie & geweld.

In deze Arbo catalogus wordt beschreven hoe in de visdetailhandel agressie en geweld zo veel als mogelijk kan worden *voorkomen* en - als dit *redelijkerwijs* niet mogelijk is - kan worden *beperkt*. Ook wordt ingegaan op maatregelen om de gevolgen van incidenten te verminderen, zoals het inschakelen van hulpverlening na incidenten.

Er zijn maatregelen opgenomen gericht op de omgang tussen klanten/bezoekers en medewerkers, tussen collega's en tussen werkgever/leidinggevende en werknemers.

De maatregelen voorkomen en/of beperken agressie en geweld in de winkel/standplaats en bij het magazijn/bewerkingsruimte.

De maatregelen zijn gerubriceerd in zes categorieën:

1. de organisatie van het werk;
2. de inrichting van de arbeidsplaats;
3. de productie- en werkmethode;
4. de hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen;
5. de voorlichting;
6. handelen bij incidenten.

4.2.2 Het risico aanpakken bij de bron.

Probeer eerst het risico aan de bron aan te pakken door het werk handig te organiseren. Kijk vervolgens hoe de inrichting van de werkplek risico's kan wegnemen of verminderen. Kijk daarna hoe handig werken en handige hulpmiddelen het risico verminderen. In de praktijk is vaak een combinatie van maatregelen uit verschillende categorieën het meest effectief, zoals:

- maatregelen voor het veilig omgaan met geld;
- het zorgen voor een goed overzicht in de winkel en verkoopwagen;
- het professioneel omgaan met lastige klanten;
- het inschakelen van hulpverlening na agressie en geweld door klanten of bezoekers.

4.2.3 Voorlichting is de basis.

Goede arbeidsomstandigheden staan of vallen met goede voorlichting en een goede inwerkprocedure voor nieuwe medewerkers. Voorlichting is voor ieder bedrijf onmisbaar. Voorlichting wordt in de praktijk een stuk makkelijker als de informatie en instructies ook op papier staan. Zo kan een nieuwe medewerker zich voor zijn eerste dag inlezen.

4.2.4 Uitvoeren van maatregelen in de praktijk.

Alle maatregelen uit deze Arbo catalogus kunnen een positieve bijdrage leveren aan het wegnemen of verminderen van arbeidsrisico's. Echter, niet iedere maatregel is nodig, geschikt of toepasbaar in iedere winkel. Handel verstandig, ook bij het toepassen van de maatregelen.

4.2.5 Maatregelen voor Agressie & Geweld zijn

1. de organisatie van het werk

- (maatregel 1) Het veilig omgaan met geld
- (maatregel 2) Het maken van afspraken met de marktmeester en collega handelaren
- (maatregel 3) Het verminderen van alleen werken in de winkel en standplaats
- (maatregel 4) Het extra alert zijn bij vroeg aankomen/ opbouwen en laat vertrekken/afbouwen
- (maatregel 5) Het bespreken van incidenten
- (maatregel 6) Het maken van afspraken over ongewenst gedrag tussen medewerkers

2. de inrichting van de arbeidsplaats

- (maatregel 7) Het zorgen voor goed (over)zicht op en rondom de winkel en standplaats
- (maatregel 8) Het zorgen voor orde en netheid in en rondom de winkel en standplaats
- (maatregel 10) Het gebruiken van een afsluitbare marktwagen
- (maatregel 11) Het ophangen van een gedragscode gericht op klanten/bezoekers
- (maatregel 12) Het veilig inrichten van het magazijn/bereidingsruimte
- (maatregel 13) Het afsluiten van de bedrijf/vrachtwagen

3. werkmethoden

- (maatregel 14) Het professioneel omgaan met lastige klanten
- (maatregel 15) Het goed samenwerken van de medewerkers

4. hulpmiddelen

- (maatregel 16) Het verstrekken van een instructiekaart aan alle medewerkers
- (maatregel 17) Het binnen bereik hebben van een telefoon

5. voorlichting

- (maatregel 19) Het instrueren van alle nieuwkomers en het onder de aandacht houden van de instructie bij alle medewerkers
- (maatregel 20) Te behandelen onderwerpen bij de veiligheidsinstructie
- (maatregel 21) Het inschakelen van hulpverlening na agressie & geweld door klanten/ bezoekers
- (maatregel 22) Het aanbieden van hulpverlening aan medewerkers na intern ongewenst gedrag

1. De organisatie van het werk.

Maatregelen/ Verbeteringen	
1	Veilig omgaan met geld
Beschrijving/ effect	Het veilig omgaan met geld geeft minder gelegenheid voor diefstal/overval. Tips zijn: • Zoveel mogelijk pinnen en pinnen aanmoedigen. • Bewaar het geld op een plek die niet zichtbaar en bereikbaar is voor klanten/bezoekers. • Plaats de geldkist op een afgeschermd plaats en veranker deze indien mogelijk. • Room uw kassa consequent af. • Tel het geld op een veilige plaats. • Stort het geld op afwisselende tijden af bij de bank; • Geld laten pinnen met een mobiel pinapparaat zodat er minder contant geld in omloop is.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

2	Het maken van afspraken met de marktmeester, collega's en ondernemersvereniging
Beschrijving/ effect	Het is belangrijk om afspraken te maken over hoe te handelen bij specifieke situaties zoals een agressieve klant, diefstal of overval. Bespreek regelmatig met elkaar de veiligheidssituatie op de markt, collega winkeliers, de incidenten en de geboden hulp en onderzoek waar verbetering mogelijk is. Een onveilig gevoel kan veel stress opleveren.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt een steeds groter risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

3	Het verminderen van alleen werken in de winkel en standplaats
Beschrijving/ effect	Het verdient de voorkeur om zo min mogelijk alleen in de winkel en op de standplaats te zijn. Wanneer u wel alleen werkt zijn tips beschikbaar om de sociale veiligheid te vergroten (zie bijlage 1). Alleen zijn kan een onveilig gevoel geven. Een onveilig gevoel kan veel stress opleveren.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

4	Het extra alert zijn bij vroeg aankomen/opbouwen, laat vertrekken/afbouwen en openen en sluiten winkel
Beschrijving/ effect	Iemand moet de eerste en de laatste zijn. Het is een moment om extra alert te zijn, helemaal als men alleen werkt. Houd een mobiele telefoon onder handbereik om als het noodzakelijk is alarm te slaan.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

Maatregelen/ Verbeteringen	
5	Het bespreken van incidenten
Beschrijving/ effect	Vaak denken werknemers die zijn geconfronteerd met agressie, 'dat dit nu eenmaal bij het werk hoort'. Ook collega's kunnen er zo over denken. Hierdoor melden zij agressie-incidenten niet altijd. Agressie hoort nooit bij het werk en is niet normaal! Maak het onderwerp dan ook in elk overleg bespreekbaar.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht De leidinggevende moet het onderwerp goed voorbereiden, voordat hij het in het overleg ter sprake brengt. Een recent incident zou een startpunt van de discussie kunnen zijn. Van groot belang is dat de discussie gaat over 'Wat kunnen we doen om dit te voorkomen?' (en niet over 'wat deed jij fout, waardoor dit kon gebeuren?').

6	Het maken van afspraken over ongewenst gedrag tussen medewerkers
Beschrijving/ effect	Het is van belang dat medewerkers goed weten wat de onderlinge omgangsvormen zijn. Wat kan men doen en zeggen en wat niet. De grens moet duidelijk zijn. Ook de eventuele gevolgen en sancties van ongewenst gedrag moeten helder zijn.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht Voordeel: gewenst gedrag door medewerkers heeft een positieve uitstraling voor klanten

2. De inrichting van de werkplek.

7	Het zorgen voor goed (over)zicht op en rondom de standplaats en de winkel
Beschrijving/ effect	Het is van belang goederen goed in het zicht te plaatsen. Kostbare goederen kunnen dichterbij worden gelegd. Goede verlichting, diefstalspiegels en camera's kunnen bijdragen aan een goed (over)zicht. Het overzicht op een standplaats en winkel is sterk afhankelijk van de inrichting van de locatie, zoals de aanwezige bebouwing, de straatverlichting en de inrichting van de markt. De gemeenten zijn hiervoor verantwoordelijk.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht Voordeel: bij meer overzicht wordt de klant sneller opgemerkt

8	Het zorgen voor een opgeruimde plek in en rondom de standplaats en de winkel
Beschrijving/ effect	Orde en netheid in en rondom de standplaats en winkel zorgt er voor dat aanwezigen sneller worden opgemerkt en dat men ook zelf meer bewegingsvrijheid heeft om te kunnen reageren.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht Voordeel: maakt een professionele indruk

Maatregelen/ Verbeteringen	
10	Het gebruiken van een afsluitbare marktwagen
Beschrijving/ effect	De kans op insluiping en diefstal wordt verminderd door het gebruik van een goed afsluitbare marktwagen. Zorg voor het systematisch afsluiten van de deur van de wagen. Een alarminstallatie kan als extra beveiliging worden aangebracht.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

11	Het ophangen van een gedragscode gericht op klanten
Beschrijving/ effect	Helder zijn over de regels bij de wagen en de winkel kan agressie & geweld helpen voorkomen. Bijvoorbeeld: • Klachten? Vertel het ons! • 'Bij diefstal schakelen wij altijd de politie in.'
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

12	Het veilig inrichten van het magazijn/bereidingsruimte
Beschrijving/ effect	Zorg voor voldoende verlichting in en nabij het magazijn/de bereidingsruimte, een afsluitbare deur en eventueel een alarminstallatie. Een goed verlichte ruimte biedt beter zicht en is niet aantrekkelijk voor insluiping
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

13	Het afsluiten van de bedrijfs/vrachtwagen
Beschrijving/ effect	Denk aan het systematisch afsluiten van de bedrijfs-/vrachtwagen - zelfs als deze direct naast de marktkraam/wagen geparkeerd is - om de kans op insluiping/inbraak te verminderen. Verwacht nooit dat het wel veilig is.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

3. Werkmethoden.

14	Het professioneel omgaan met lastige klanten
Beschrijving/ effect	Om agressie zoveel mogelijk te voorkomen kan een actieve en professionele benadering helpen. De volgende benadering kan hier onderdeel van uitmaken: • Merk alle klanten op; begroet ze als ze staan te wachten. • Neem iedereen serieus. • Geef positieve aandacht. • Wees vriendelijk • Ga niet in discussie. • Houd voldoende afstand. • Training de-escalatie. Tips om de sociale veiligheid te vergroten zijn opgenomen in bijlage 1.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

Maatregelen/ Verbeteringen	
15	Het goed samenwerken van de medewerkers
Beschrijving/ effect	Als de medewerkers samenwerken en elkaar tijdens het werk goed in de gaten houden, is de kans op ongewenst gedrag van klanten of derden kleiner. Goed samenwerken betekent ook afspraken maken over gespreid pauze nemen om te voorkomen dat de kraam/wagen onderbezet is en mensen zich onveilig gaan voelen
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

4. Hulpmiddelen.

16	Het verstrekken van een instructiekaart aan alle medewerkers
Beschrijving/ effect	Maak een instructiekaart met tips over hoe te handelen bij agressie en geweld (zie bijlage 2). Deel deze kaart aan de medewerkers uit en bespreek ze gezamenlijk. Hang/leg de kaart op een vaste plaats in de kraam/wagen.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht Voordeel: een veilige werkomgeving leidt veelal tot een prettige werksfeer en betere dienstverlening aan klanten

17	Het binnen bereik hebben van een telefoon
Beschrijving/ effect	Houd een mobiele telefoon binnen handbereik om in noodgevallen hulp te kunnen invoeren.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht

5. Voorlichting en instructie.

19	Het instrueren van alle nieuwkomers en het onder de aandacht houden van de instructie bij alle medewerkers
Beschrijving/ effect	Het instrueren van alle medewerkers (óók vakantiekrachten, invallers en meewerkende gezinsleden) over veilig werken. Dit is belangrijk voor de eigen veiligheid, die van collega's en die van klanten. De branche heeft diverse instrumenten beschikbaar zoals tips over hoe te handelen bij diefstal, overval of agressieve klanten. Na de eerste instructie is periodieke aandacht nodig voor de afspraken over veilig werken.
Opmerkingen	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 instructies moeten afgestemd zijn op niveau medewerkers • De werkgever/leidinggevende moet stimuleren en het goede voorbeeld geven. Medewerkers worden zoveel als mogelijk in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan de instructies over veilig werken.

	Voordeel: nadenken over hoe veilig gewerkt moet worden, helpt bij het beter organiseren van het eigen werk
--	--

Maatregelen/ Verbeteringen	
20	Te behandelen onderwerpen bij de veiligheidsinstructie
Beschrijving/ effect	De instructie dient in ieder geval de volgende instructie te bevatten: • Denk na bij wat je doet. • Wees slim, niet stoer. • Help elkaar. In de instructie kunnen aan bod komen: de tips van bijlage 1, bijlage 2 en de maatregelen uit deze Arbo catalogus.
Opmerkingen	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 instructies moeten afgestemd zijn op niveau medewerkers • De werkgever/leidinggevende moet stimuleren en het goede voorbeeld geven. Bewust werken, leidt tot veiliger werken

6. Handelen bij incidenten.

21	Het inschakelen van professionele hulp na agressie & geweld door klanten /bezoekers
Beschrijving/ effect	Na agressie en geweld kan hulpverlening nodig zijn. De aard en ernst van de gebeurtenis (diefstal, zakkenrollers, overval, bedreiging) is bepalend voor de keuze voor de hulpverlenende instantie(s). Gedacht kan worden aan de politie en/of een arts. Ook kan gebruik gemaakt worden van Slachtofferhulp Detailhandel (0800-0801). Zorg dat een lijst met de belangrijkste telefoonnummers in de kraam/wagen beschikbaar is. Soms ontstaan (pas) enige tijd na incidenten posttraumatische stressklachten. Het is van belang ook dan hulp te zoeken.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht Voordelen; slachtoffer voelt zich serieus genomen en is geneigd constructief mee te werken aan een snelle re-integratie

22	Het aanbieden van professionele hulp aan medewerkers na intern ongewenst gedrag
Beschrijving/ effect	Wanneer een medewerker te maken heeft gehad met ongewenst gedrag van een collega of werkgever moet hij dit vertrouwelijk kunnen bespreken. De arbodienst of het verzuimsteunpunt heeft veelal een vertrouwenspersoon. De werkgever is verplicht een vertrouwenspersoon in te schakelen.
Opmerkingen	Sociale veiligheid wordt steeds meer een risico in verschillende beroepen en branches. De gevolgen voor de slachtoffers kunnen immers zeer groot zijn. Het onderwerp verdient speciale aandacht Voordelen; slachtoffer voelt zich serieus genomen en is geneigd constructief mee te werken aan een snelle re-integratie

4.3 Ongewenst gedrag en seksuele intimidatie

Onder ongewenst gedrag verstaan we alle handelingen met een bedreigend, vernederend of intimiderend karakter. Als ongewenst gedrag een seksuele component heeft, spreken we van seksuele intimidatie. Seksuele intimidatie en ongewenst gedrag komen voor in alle sectoren, in alle bedrijven en onder alle werksoorten. Bijna 20% van de werknemers in Nederland heeft wel eens te maken met intimidatie door mensen van buiten de organisatie, zoals klanten.

Meer informatie over ongewenst gedrag en seksuele intimidatie, oorzaken, gevolgen en oplossingen vindt u in hoofdstuk 3.

4.3.1 Wat is ongewenst gedrag en seksuele intimidatie?

Ongewenst gedrag wordt in de wet als volgt omschreven: 'handelingen van een groep of van een individu, gericht tegen een persoon die deze handelingen als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart.'

Voorbeelden van ongewenst gedrag en seksuele intimidatie zijn:

- iemand sociaal isoleren (doodzwijgen, negeren of nadrukkelijk minachten);
- iemand het werk onaangenaam en onmogelijk maken (constant de rotklussen geven, computerbestanden wissen, geen informatie geven, natte sponzen op de stoel leggen, enz.);
- iemand bespotten vanwege uiterlijk, gedrag, wijze van praten of een andere levensstijl (vaak gepresenteerd als zogenaamd een 'geintje');
- roddelen (voortdurend op een negatieve manier praten over een collega);
- dreigen (van vage dreigementen in de trant van 'we krijgen jou nog wel' tot en met dreigen met ontslag);
- (seksueel) intimideren (met de hand betasten en intimiderende opmerkingen maken);
- racisme (vormen van bovenstaande gedragingen gebruiken om iemand vanwege zijn etnische afkomst te kleineren).

4.3.2 Gevolgen van ongewenst gedrag en seksuele intimidatie

Ongewenst gedrag kan leiden tot conflicten tussen werknemers. Het kan de motivatie van werknemers sterk verminderen en leiden tot verloop. Ongewenst gedrag kan bovendien stressklachten veroorzaken en daarmee de kans op ziekteverzuim verhogen. Dat heeft een nadelige invloed op de sfeer op de plaats waar ongewenst gedrag plaatsvindt.

4.3.3 Maatregelen voor ongewenst gedrag en seksuele intimidatie

Belangrijk is dat ongewenst gedrag en seksuele intimidatie *nooit* gewenst zijn. Het bedrijf zal hoe dan ook altijd duidelijk moeten maken dat het ongewenst gedrag en seksuele intimidatie niet tolereert.

Er bestaan verschillende typen interventies:

1. Maatregelen om ongewenst gedrag en seksuele intimidatie te voorkomen;
 - (maatregel 1) Als leidinggevend voorkomen van ongewenst gedrag en seksuele intimidatie
 - (maatregel 2) Veranderen van organisatiecultuur
2. Maatregelen die ervoor zorgen dat werknemers adequaat reageren op ongewenst gedrag en seksuele intimidatie;
 - (maatregel 3) Goede informatie over gewenst gedrag
3. Maatregelen die ervoor zorgen dat de gevolgen van ongewenst gedrag en seksuele intimidatie zo gering mogelijk blijven.
 - (maatregel 3) Vertrouwenspersoon

1. Maatregelen om ongewenst gedrag en seksuele intimidatie te voorkomen.

Maatregelen/ Verbeteringen	
1	Als leidinggevende voorkomen van ongewenst gedrag en seksuele intimidatie
Beschrijving/ effect	De leidinggevende bepaalt voor een belangrijk deel de sfeer op een afdeling en heeft ook een voorbeeldfunctie. Een leidinggevende kan (preventief) het volgende doen: • zich beseffen dat hij een voorbeeldfunctie heeft en daarnaar handelen; • heel duidelijk maken welk gedrag niet wordt getolereerd. • het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend maken op de afdeling; • tijdens de jaargesprekken cyclus altijd vragen naar de beleving van de werksfeer; • alert zijn op de werksfeer en regelmatig peilen hoe werknemers die ervaren; • alert zijn op (langdurig) ziekteverzuim. Als u ook aandacht besteedt aan <i>gewenst</i> gedrag (hoe kunnen we elkaar ondersteunen?), dan vergroot dit de collegialiteit en neemt het risico op werkstress af.
Opmerkingen	In een cultuur waarin werknemers over gewenst en ongewenst gedrag kunnen praten, is het ook mogelijk te praten over andere onderwerpen die voor de organisatie en de afdeling van belang zijn. Een goede werksfeer, waarin duidelijk is wat goede omgangsvormen zijn, bevordert de arbeidsprestaties.

2	Veranderen van organisatiecultuur
Beschrijving/ effect	De manier waarop werknemers met elkaar omgaan (hoe zijn onze manieren), is verankerd in de organisatiecultuur. In de loop der jaren kan zich een minder wenselijke cultuur hebben ontwikkeld. Op een afdeling waar jarenlang alleen mannen hebben gewerkt, kunnen bijvoorbeeld vrouwenvriendelijke gewoontes zijn ontstaan (pin-ups aan de muur, vrouwenvriendelijke grappen tijdens het werk). Als u deze gewoontes en (onbewuste) gebruiken verandert, zal er een sfeer ontstaan waarin ongewenst gedrag minder snel voorkomt. Door met elkaar te praten over gewoontes en (misschien onbewuste) gebruiken, kunnen u ook andere inefficiënte gewoontes veranderen. Door met elkaar ook over 'gewenst gedrag' te praten, kunt u de sociale steun vergroten.
Opmerkingen	Een cultuurverandering is een ingewikkeld en langdurig proces. De eerste stap is met elkaar constateren welke gebruiken en gewoontes er zijn en welke daarvan niet meer gewenst zijn. De tweede stap is met elkaar afspreken 'hoe we wel met elkaar om willen gaan'.

2. Maatregelen die ervoor zorgen dat werknemers adequaat reageren op ongewenst gedrag en seksuele intimidatie.

3	Goede informatie over gewenst gedrag
Beschrijving/ effect	Niet iedere visdetailist zal beschikken over en huishoudelijk reglement waarin ongewenst gedrag wordt behandeld. Het is daarom van belang om structureel in het overleg met de leidinggevende of eigenaar te discussiëren over wat nu gewenst gedrag is. Dat gaat over gedrag van collega's en van klanten/leveranciers. Duidelijk moet zijn wat voor iedereen de grens is en hoe deze bewaakt wordt. Leg dat zoveel mogelijk vast en overhandig deze informatie aan iedereen en aan nieuwe collega's.
Opmerkingen	In een cultuur waarin werknemers over gewenst en ongewenst gedrag kunnen praten, is het ook mogelijk te praten over andere onderwerpen die voor de organisatie en de afdeling van belang zijn.

	Een goede werksfeer, waarin duidelijk is wat goede omgangsvormen zijn, bevordert de arbeidsprestaties.
--	--

3. Maatregelen die ervoor zorgen dat werknemers adequaat reageren op ongewenst gedrag en seksuele intimidatie.

Maatregelen/ Verbeteringen	
4	Vertrouwenspersoon
Beschrijving/ effect	Vertrouwenspersonen zijn collega's of specialisten van de arbodienst bij wie alle werknemers terecht kunnen die zijn geconfronteerd met agressie, pesten, treiteren of seksuele intimidatie - kortom met ongewenst gedrag op het werk. Het gaat hierbij om ongewenst gedrag van een collega ten opzichte van een andere collega. Ook als er sprake is van een arbeidsconflict, kan de werknemer een vertrouwenspersoon benaderen. Alles wat de werknemer de vertrouwenspersoon vertelt, wordt vertrouwelijk behandeld. Een vertrouwenspersoon moet zich houden aan een vooraf vastgesteld protocol hoe met vertrouwelijkheid om te gaan.
Opmerkingen	Belangrijk is dat u een persoon selecteert die het vertrouwen van de werknemers geniet: ze moeten het gevoel hebben dat ze hun verhaal zonder risico bij de vertrouwenspersoon kwijt kunnen. U zult de taken en bevoegdheden voor de vertrouwenspersoon moeten vastleggen en een (of meer) geschikte personen moeten selecteren. Wellicht heeft de te benoemen vertrouwenspersoon ook een training nodig. Bij een externe vertrouwenspersoon is alles formeel geregeld en is er absolute vertrouwelijkheid en wordt er gewerkt volgens protocollen. Bij hele kleine bedrijven verdient dit de voorkeur. Wanneer er een OR is heeft deze instemmingsrecht m.b.t. de keuze van de vertrouwenspersoon.

C. Bijlage 1: Tips voor sociale veiligheid

Een aantal situaties heeft een groot risico op agressie & geweld: diefstal, zakkenrollers, agressie/ordeverstoring en overval/bedreiging. Maatregelen om de sociale veiligheid te verbeteren, helpen dus agressie & geweld te voorkomen en te beperken. Deze tips kunnen daarbij helpen:

- Kijk goed om u heen. Observeer op afstand of er verdachte auto's of personen aanwezig zijn.
- Loop desnoods nog een blokje om als u het niet vertrouwt.
- Kijk of het mogelijk is om tegelijkertijd met collega-winkeliers de wagen te openen.
- Hang uw huisregels op een duidelijke manier in de winkel en wagen op. Dit werkt preventief.
- Zorg ervoor dat u diefstalspiegels vanaf één centrale plek kunt zien.
- Zet uw geldkist zo neer dat klanten er nooit een greep uit kunnen doen.
- Maak goede afspraken over onderlinge hulp met uw burens c.q. collega-winkeliers. Maak bijvoorbeeld gebruik van een bel boom.
- Programmeer belangrijke telefoonnummers onder de toetsen 1, 2 en 3 etc. van uw telefoon. Zo kunt u in of na een noodsituatie snel de juiste mensen/instanties bereiken.
- Presenteer duurdere artikelen onder eigen handbereik.
- Spreek klanten direct persoonlijk aan op 'verdacht gedrag' zodat ze afzien van eventuele diefstal. Let bijvoorbeeld op: veel rondkijken, onhandig gedrag, schijnbaar doelloos rondlopen.
- Ga in u eentje nooit over tot het aanhouden van een dief.
- Bij alleen werken bent u nog meer op uw eigen houding aangewezen; ga geen confrontatie aan en probeer nooit ten koste van alles uw gelijk te halen.
- Maak, indien mogelijk, afspraken met de wijkagent over regelmatige observatie van uw marktkraam/wagen en die van collega's.
- Als u even een boterham eet, zorg er dan voor dat u vanaf één plek de hele winkel en wagen kunt overzien.
- Laat niet te veel geld in de geldkist. Als er veel geld in zit breng een groot deel naar een veiliger plek bijvoorbeeld in een afgesloten auto die in de nabijheid staat. Of laat dit door een medewerker naar de bank brengen.
- Loop tijdens openingstijd nooit met (grote hoeveelheden) contant geld door de winkel en wagen.
- Zet een eventuele geldkist vast bij een open plek.
- Sluit niet te vroeg. Dit wekt mogelijk agressie op.
- Ga pas geld tellen als de winkel en wagen is afgesloten.
- Zorg ervoor dat de telruimte niet zichtbaar is vanaf de openbare weg.
- Berg uw dagopbrengst op in een kluis.
- Neem nooit grote hoeveelheden contant geld mee naar huis.
- Wees alert op verdachte omstandigheden bij vertrek.
- Kijk of het mogelijk is om direct met collega-ondernemers te sluiten/te vertrekken.

D. Bijlage 2: Tips hoe te handelen bij agressie en geweld

- Blijf rustig. Dan kunt u beter nadenken en effectiever reageren.
- Neem altijd iedereen serieus.
- Geef op het juiste moment positieve aandacht.
- Wees voorkomend en klantvriendelijk.
- Vermijd discussie.
- Houd voldoende afstand.
- Raak mensen nooit aan.
- Maak geen onverwachte bewegingen.
- Zet de klant niet klem.
- Toon begrip voor de situatie van de klant.
- Wijs de klant op zijn gedrag en vertel dat u graag wilt helpen.
- Zorg voor rugdekking. Maak afspraken met collega's.
- Word zelf niet boos: wees assertief maar niet agressief.
- Stap uit de situatie als u deze niet meer kunt hanteren.

Bedenk altijd:

- dat u nooit in discussie gaat met een klant;
- dat u altijd beleefd (desnoods met moeite) en vriendelijk de klant te woord staat;
- dat u zich niet laat verleiden tot uitspraken waar u later spijt van heeft;
- dat u nooit ingaat op dreigementen;
- dat u, al vindt u dat u gelijk hebt, niet probeert om ten koste van alles het gelijk aan uw kant te krijgen;
- dat u nooit de wet overtreedt om van een ander te winnen.

Ga geweld altijd uit de weg.

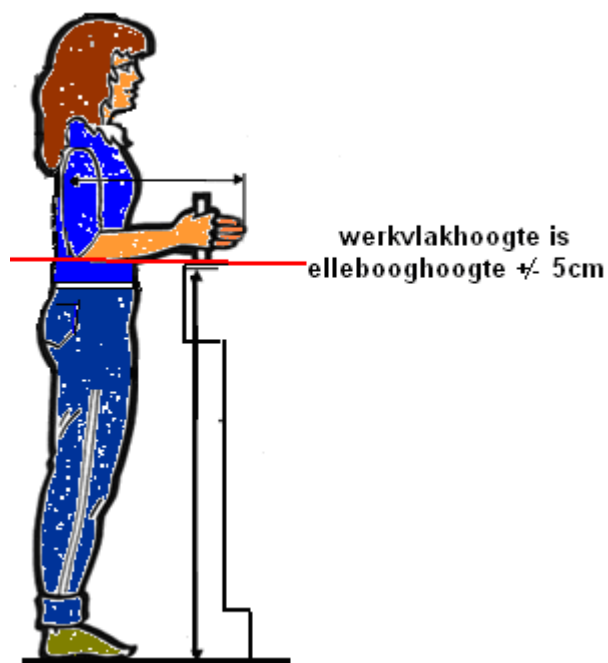
Bij calamiteiten:

- Geef een klant desnoods gelijk (ook al vindt u dat hij dat niet heeft) als u daarmee voor zorgt dat de klant weggaat.
- Zet nooit de achtervolging in, ook al gaat een dief er met uw spullen vandoor.
- Bij zakkenrollers: waarschuw de klant en/of bel de politie.
- Geef ervaringen met of mogelijke dreigingen van bijvoorbeeld een groep agressieve jongeren zo snel mogelijke telefonisch aan collega's en de politie door.
- Bel na afloop Slachtofferhulp Detailhandel (0800-0801) voor gratis professionele hulpverlening.

E. Bijlage 3: Werkplek instel kaart staand werken.



Werkplek instelkaart voor staand werken



1. Ga recht voor het werkvlak staan.
2. Buig de onderarm zodat de onderarm haaks op de bovenarm staat.
3. Het werkvlak is ongeveer gelijk aan de positie van de hand (+/- 5 cm).
4. Verhoog eventueel het werkvlak door een extra (1 of 2) fileerblad te gebruiken.

F. Bijlage 4: Beroepsziekten in de visdetailhandel

Erysipeloid (Beroepsinfectieziekte)

Bron: Arboportaal

Ziektebeeld

- Erysipeloid is een meestal onschuldige huidontsteking die in wisselende mate met jeuk en/of pijn gepaard gaat.
- Na een verwonding treedt rond de wond roodkleuring en zwelling van de huid op, waarbij een verheven rand ontstaat. Meestal aan de handen en vingers. De huidafwijkingen kunnen vergezeld gaan van gewrichtsklachten en/of hoge koorts. Zeldzaam is het optreden van hartafwijkingen en bloedvergiftiging (sepsis).
- Erysipeloid is een door dieren overgebrachte ziekte (zoönose), veroorzaakt door de bacterie *Erysipelothrix rhusiopathiae*.
- Mensen kunnen worden besmet via direct contact met een aantal soorten huisdieren of in het wild levende dieren. Dat blijkt onder meer uit andere namen voor dezelfde aandoening zoals visroos, varkensvlekziekte, swine erysipelas, Schweinerotlauf, rouget de porc.
- Onbehandeld kan de infectie 2 tot 3 weken blijven bestaan, maar ook een langdurig beloop is mogelijk waarbij gedurende maanden verbetering en verslechtering elkaar afwisselen.
- Behandeling met een penicillinekuur zorgt voor genezing in 7-10 dagen. De infectie komt daarna zelden terug. Naast penicilline kan behandeling van de wond en de koorts nodig zijn.

Oorzaken

- Verschillende soorten zoogdieren, vogels, vissen en weekdieren zijn drager van de bacterie *Erysipelothrix rhusiopathiae*. De bacterie komt vooral bij varkens voor (varkensvlekziekte).
- Mensen worden vooral in het werk/beroep blootgesteld. Meestal zal de bacterie binnendringen via door snij- of schaafwondjes beschadigde huid. In een enkel geval is er sprake van besmetting via intacte huid.
- Mensen lopen de ziekte op door contact met dragers of zieke dieren en bij direct contact met besmet vlees, kip en vis of via voorwerpen die door dieren besmet zijn. Mens op mens besmetting komt niet voor.
- De bacterie overleeft tamelijk lang buiten dier of mens, waardoor besmetting via voorwerpen en instrumenten goed mogelijk is.
- Bij de verspreiding tussen dieren spelen knaagdieren een belangrijke rol.

Diagnostiek

- De diagnose erysipeloid wordt gesteld op de karakteristieke klachten en ziekteverschijnselen en op mogelijk contact met veroorzakers (zoals contact met varkens, vis e.d.).
- Vaak is er sprake geweest van een tijdens het werk opgelopen wondje.
- Erysipeloid moet worden onderscheiden van andere huidontstekingen zoals de door streptokokken veroorzaakte wondroos (erysipelas).
- Eventueel kan de bacterie worden gekweekt uit de wond of het bloed.

Vóórkomen

- Erysipeloïd komt voor in elk beroep waarbij blootstelling aan dieren en dierlijke producten (varkensvlees, pluimvee, wild, vis etc.) kan plaatsvinden.
- Risicogroepen zijn slachters, slagers, darmbewerkers, vissers, visfileerders, visverkopers, jachtopzieners, boswachters, dierenartsen, veehandelaren, varkenshouders, veehouders en pluimveehouders, fokkers van wild, medewerkers in de voedingsindustrie waar voedsel van dierlijke herkomst wordt geconserveerd of verwerkt, huisvrouwen, koks, cateraars en ander keukenpersoneel, afval(water)werkers, laboratoriumwerkers (microbiologie), bewerkers van bont, huiden en leer etc.

Preventie

- Hygiëne: handen wassen, niet roken, eten of drinken in een mogelijk besmettelijke omgeving.
- Voorkom een infectie door handschoenen te dragen bij omgang met slachtmateriaal van vissen en varkens.
- Huidwonden moeten meteen gedesinfecteerd en bedekt worden.
- Preventie van de ziekte speelt voornamelijk bij varkens omdat deze ingeënt kunnen worden.

Meer informatie

- [KIZA Kennissysteem Infectieziekten en arbei](#)
- Nederlands Kenniscentrum Arbeidsdermatosen – [NECOD](#)
- [Nederlands Centrum voor Beroepsziekten](#)
- Melden als beroepsziekten: [NCvB Registratierichtlijn C002 Erysipeloïd](#)
- [Antibiotica in de dermatologie](#)
- [Website van de Stichting Gezondheidszorg Agrarische Sectoren](#)

Wratten (slagerswratten) 1

Bron: Arboportaal

Ziektebeeld

Gewone wratten zijn harde, eeltige plekken en tumortjes veroorzaakt door een virus uit de familie van de humane papilloma virussen (HPV's). Ze komen zeer algemeen voor en zijn volledig goedaardig.

Er zijn twee typen van de gewone wrat:

- verruca vulgaris: ronde, scherp begrensde, bloemkoolachtig uitgroeisels die meestal in groepjes voorkomen op handen, knieën, ellebogen en in het gezicht
- verruca filiformis (steelwratje): vingervormige uitstulping op een steeltje. Steelwratjes komen vooral voor op lippen, neus en oogleden en soms in de oksels

Naast de gewone wratten zijn er een aantal andere wratten veroorzaakt door een HPV's-virus:

- Voetwratten (verruca plantaris) die weer onder te verdelen zijn in mozaïekwratten (oppervlakkig) en de doornwratten (in de diepte groeiend, pijnlijk).
- Vlakke wratten (verruca plana) die glad zijn, vlak en slechts enkele millimeters groot. Het huidkleurige tot lichtbruine bobbeltje komt vooral voor op armen en benen en in het gezicht. Ook de vlakke wrat heeft komt meestal groepsgewijs voor.
- Venuswratten (genitale wratten, venerische wratten, condyloma acuminatum) die worden overgebracht door seksueel contact. De kleine knobbeltjes lijken op een minibloemkooltje. Ze zitten op en rond de

geslachtsdelen, soms ook inwendig. Mensen met genitale wratten (en hun partners) moeten ook op andere seksueel overdraagbare aandoeningen worden onderzocht.

Naast wratten door HPV's zijn er nog twee andere typen wratten:

- Waterwratten (mollusca contagiosa) die ook wel bolhoedwratje of luchtpukkel genoemd, is een wit tot doorschijnend, glad en vast bultje met een putje erin. In de wrat zit een witte, brijachtige substantie die eruit gedrukt kan worden. Waterwratjes worden veroorzaakt door een niet aan HPV's verwant pokvirus en zijn zeer besmettelijk. Ze zijn niet goed te voorkómen. Vooral peuters en kleuters hebben er last van. De waterwratjes zitten op de romp, de armen en de benen en soms ook in het gezicht. Uiteindelijk verdwijnen ze vanzelf.
- Ouderdomswratten (verruca seborroïca): goedaardige, spontane verdikkingen van de huid met een bruine tot zeer donkerbruine kleur en een harde, ruwe structuur. Ouderdomswratten komen meestal voor op de rug en borst.

Wratten kunnen overal op de huid en slijmvliezen voorkomen. De virusinfectie blijft beperkt tot de opperhuid en het virus verspreidt zich niet door het lichaam.

De meeste wratten (65%) verdwijnen vanzelf binnen twee jaar zonder littekenvorming. Wratten aan de handen, onder de nagels en op de voetzolen kunnen echter zeer hardnekkig zijn. Een enkele keer blijven ze jarenlang zitten. Het is niet bekend waarom ze bij de één sneller verdwijnen dan bij de ander.

Behandeling is nodig bij patiënten met grote, zich verspreidende wratten, bij wratten die klachten geven of wratten die langer dan twee jaar aanwezig zijn. De behandeling is soms moeilijk en wratten komen vaak terug.

Oorzaken

- Met uitzondering van ouderdomswratten (goedaardige, spontane verdikkingen van de huid) zijn alle andere wratten het gevolg van besmetting met een virus, met name uit de familie van de HPV's. De tijd tussen besmetting en ontstaan van een wrat is drie á zes maanden.
- Het is niet bekend waarom de een wel wratten krijgt en de ander niet. Het wrattenvirus komt overal voor, maar voelt zich vooral thuis in een vochtige omgeving zoals een zwembad. Ook in gymzalen kan het virus zich via blote voeten gemakkelijk verspreiden.
- Bij mensen met een atopische huidaandoening (constitutioneel eczeem, in de vroege jeugd dauwworm) komen vaker en meer wratten voor.
- Wratten worden vooral overgebracht door direct huidcontact of indirect contact via besmette oppervlakten. De tijd die verloopt tussen een besmetting en het ontstaan van een wrat kan 3 tot 6 maanden of zelfs langer bedragen. Bij een opengekrabde huid (bijvoorbeeld bij eczeem) is de incubatietijd (veel) korter.
- Beroepsmatig lopen slagers, slachters, vleesverwerkers, visfileerders en visverwerkers en anderen die contact hebben met rauw vlees of vis meer risico op wratten.
- Het gaat hier in beide sectoren in alle gevallen om overdracht van mens op mens via het product of de gebruikte handschoenen of instrumenten. Het virus is dus niet afkomstig uit het vlees of de vis.
- Een klein deel van de HPV's-virussen wordt in verband gebracht met het ontstaan van huidkanker. Dit is het geval bij genitale wratten en patiënten met een gestoorde afweer.

Diagnostiek

- De diagnose wratten wordt vooral gesteld op basis van het uiterlijk, de plaats en het beloop.
- De afwijkingen zijn meestal zo kenmerkend, dat de arts de diagnose direct zonder verder onderzoek kan stellen. Zelden zal het nodig zijn om een klein stukje huid weg te nemen voor aanvullend onderzoek.
- Zonodig kan de aard van het virus van de wrat door de dermatoloog bepaald worden.

Vóórkomen

- Wratten komen op elke leeftijd voor. Ze zijn ongewoon bij kleine kinderen, nemen toe tijdens de schoolleeftijd met een piek tussen 12-16 jaar.
- Wratten zijn de meest voorkomende infectieuze huidziekte bij slachters, productiemedewerkers in (pluimvee) slachterijen en de vleesverwerking en bij visfileerders en productiemedewerkers in de visverwerking.
- Genitale wratten mogen meer verwacht worden in de seksindustrie.

Preventie

- Preventieve maatregelen hebben alleen bij voetwratten enig nut. Het dragen van schoenen of slippers in gymzalen en zwembaden vermindert de kans op wratten.
- Als men wratten heeft, kan men er het beste van afblijven en bij klachten de huisarts bezoeken. Dit geldt altijd bij genitale wratten.
- Er zijn verschillende behandelingen mogelijk: met geneesmiddelen, vloeibare stikstof, wegbranden, uitlepelen of lasertherapie. Deze behandelingen richten zich op vernietiging van de wrat zodanig dat alle virusdeeltjes kapot worden gemaakt.
- Werknemers in de vlees- en in de visverwerking met wratten moeten zich eerst laten behandelen voor zij weer aan de lijn mogen staan. Een andere mogelijkheid is hen aan het einde van de productielijn laten werken.
- Het wrattenvirus bij werknemers in de vlees- en in de visverwerking is geen gevaar voor de consument.
- Ter voorkoming van genitale wratten bieden condooms nog steeds de beste bescherming naast goede medische begeleiding van de medewerk(st)ers in de seksindustrie.

Meer informatie

- [Kennissysteem infectieziekten en arbeid](#)
- [Rijksinstituut voor volksgezondheid en milieu](#)
- Website van het [RIVM/Cib](#)
- [Nederlands Centrum voor Beroepsziekten](#)
- [informatie over risico's in bepaalde beroepen](#)
- [informatie over de huid en huidziekten door dermatologen](#)

Zoönosen

Bron: Arboportaal

Ziektebeeld

Een zoönose is een infectieziekte waarbij mensen door dieren besmet worden. Zestig procent van alle bekende infectieziekten en zeventig procent van alle "nieuwe" infectieziekten zijn oorspronkelijk afkomstig van dieren. Toch kunnen mensen zoönosen soms ook op elkaar overdragen, maar als ziekten voornamelijk tussen mensen worden verspreid, heten ze geen zoönosen meer.

Contact met dieren is dus een voorwaarde voor risico en dat betekent dat mensen besmet kunnen raken als ze in hun werk in aanraking komen met dieren (boeren, diervverzorgers, dierenartsen etc.) of met producten (bloed, urine, ontlasting, vlees, huid etc.) van dieren (laboratoria, schoonmakers, rioolwerkers, vleesverwerking).

Er zijn wereldwijd meer dan 850 verschillende zoönosen bekend, waarvan er 100 in Nederland voorkomen. Ieder jaar komen er weer nieuwe bij, zeker in regio's zoals Zuidoost-Azië waar intensief contact tussen mensen en dier bestaat. Dat is ook van belang voor reizigers naar die gebieden en bijvoorbeeld voor werknemers die in verre landen in contact komen met dieren en producten van dieren.

De klachten en verschijnselen van zoönosen is afhankelijk van de ziekteverwekker. Hieronder een aantal voor Nederland belangrijke voorbeelden van verwekkers van zoönosen met ziektebeeld

- *Salmonella*: een bacterie die zich vooral via mest verspreidt en rauwe melk, vlees en eieren kan besmetten; veroorzaakt griepachtige verschijnselen en diarree.
- *Campylobacter*: een bacterie die zich vooral via mest verspreidt en rauwe melk, vlees en eieren kan besmetten; veroorzaakt griepachtige verschijnselen en diarree.
- *Coxiella burnetii*, bacterie die zich via het vruchtwater en de vliezen van (zwangere) koeien en schapen verspreidt. Soms ook via daarvan afkomstige aerosolen. Veroorzaakt Q-koorts met griepachtige verschijnselen. Is vooral gevaarlijk in de kalver- en lammertijd.
- *Escherichia coli* O157 H7: een bacterie die zich via mest en urine verspreidt en melk, vlees en eieren kan besmetten; de symptomen zijn bloederige diaree, maar er kan ook ernstige nierschade optreden (Hamburger disease).
- *Brucella* spp: een bacterie die de ziekte van Bang veroorzaakt (met symptomen van griep tot abscessen); risicogroepen zijn onder andere slagers, slachthuiswerkers en boeren.
- *Streptococcus suis*: bacterie die onder andere hersenvliesontsteking en een ontsteking van het hart(zakje) kan veroorzaken.
- *Chlamydia psittaci* is een bacterie die de papegaaienziekte veroorzaakt: geeft griepachtige verschijnselen en longontsteking door contact met bijzondere vogels; risicogroepen zijn dierenartsen en medewerkers van dierenwinkels.
- Kattenkrabziekte: de veroorzakende bacterie (*Bartonella henselae*) zit in de bek en de nagels van katten en kan chronische ontstekingen van de lymfklieren (abscessen) en bloedvaten geven; een kwart van de Britse dierenartsen heeft antistoffen tegen de bacterie in het bloed; dertig procent van de Nederlandse katten draagt de bacterie bij zich.
- *Listeria*: de bacterie *Listeria monocytogenes* verspreidt zich vooral via rauwe melk en daarvan gemaakte producten verspreidt. Bij listeriose treden meestal griepachtige verschijnselen op.
- Toxoplasmose wordt veroorzaakt door parasiet *Toxoplasma gondii* en kan uiteenlopende symptomen geven van griep tot en met hersen- en leverinfectie.
- *Leptospira interrogans* serovars is de oorzaak van onder andere melkerskoorts, modderkoorts en de ziekte van Weil (griep, leveraandoeningen, hersenvliesontsteking) door contact met de urine van honden en ratten.
- *Borrelia burgdorferi*, bacterie die wordt overgebracht via teken. *Borrelia* is de verwekker van de ziekte van Lyme, met huidklachten en neurologische problemen.
- *Erysipelothrix rhusiopathiae*, bacterie die bij varkens en vissen voorkomt en infecties bij slachthuispersoneel en in de visverwerkende industrie veroorzaakt ('vlekziekte').

Oorzaak

- Zoönosen worden veroorzaakt door verschillende soorten ziekteverwekkers zoals bacteriën, virussen, schimmels, parasieten en prionen. Het dier hoeft zelf niet ziek te zijn, het kan de ziekteverwekker bij zich dragen.
- Besmetting van de mens kan plaatsvinden via direct contact, via de lucht (spetters, aerosolen of via stofdeeltjes), via contact met lichaamsvloeistoffen (bloed, slijm, urine, ontlasting, baarmoedervocht), via indirect contact (via besmette voorwerpen, deurknoppen, instrumenten en dierproducten als wol en mest), via zogenaamde vectoren als vliegen, muggen en teken. En uiteraard kunnen infecties ontstaan na het eten van bijvoorbeeld vlees, rauwe melk(producten), eieren etc.

Diagnostiek

Dit verschilt per ziekte en ziekteverwekker. Op basis van de ziekteverschijnselen en aanvullend onderzoek (bloedonderzoek, kweken) kan de diagnose gesteld worden. Aandacht is nodig voor het optreden van nieuwe ziekteverschijnselen bij individuen of het voorkomen van vergelijkbare ziekteverschijnselen bij een groep. In de werksituatie moet bij het optreden van een ziektebeeld bij een groep werknemers met dezelfde blootstelling is

het belangrijk snel op te treden om de ziekte in te dammen. Snel herkennen en behandelen van ziekten bij mens en dier kan bij sommige ziekten levens redden.

Vóórkomen

- Zoönosen zijn een belangrijk beroepsrisico bij dierenwerkers. Dit is per diersoort en de mate van contact tussen mens en dier verschillend, maar er bestaan vanuit het oogpunt van mogelijke besmetting in principe geen ongevaarlijke dieren. Ook via huisdieren als honden en katten kunnen mensen ernstig ziek worden.
- Risicoberoepen zijn onder meer boeren, diervverzorgers, dierenartsen, schoonmaakpersoneel, slachters, vleesverwerkers, proefdiervverzorgers, medewerkers van dierenwinkels, kinderboerderijen, maneges, boswachters, houtvesters, hoveniers en rioleringswerkers, overige buitenwerkers en reizigers.

Preventie

- Voor een goed overzicht van het risico op zoönosen bij bepaalde werkzaamheden is het in de eerste plaats van belang om te weten welke ziekteverwekkers kunnen voorkomen. In de tweede plaats moet gekeken worden welke besmettingswegen (overdracht, transmissie) aanwezig zijn. Het beoordelen hiervan is voor werkzaamheden met dieren lastig, onder andere omdat veel wetenschappelijk onderzoek niet gericht is op het voorkomen van ziekten en ziekteverwekkers in het werk en bij werknemers. Het Arbobesluit vraagt echter wel om een inventarisatie van gevaren én risico's bij het (al of niet bewust) omgaan met biologische agentia. In de derde plaats is het nodig aandacht te besteden aan groepen werknemers die extra kwetsbaar zijn bij infectieziekten zoals zwangeren, mensen met verminderde afweer, chronisch zieken en gebruikers van bepaalde geneesmiddelen. Voor een dergelijke risico-inventarisatie en –evaluatie biologische risico's is de hulp van een (arbeids)hygiënist EN een medisch deskundige vaak noodzakelijk.
- Gezien de zeer ernstige gevolgen van bepaalde infectieziekten voor kwetsbare groepen is het absoluut noodzakelijk de risico's per verzorgd dier in kaart te brengen. Bij preventieve maatregelen moet men in het werk uitgaan van het voorzorgsprincipe dat erop gericht is elk risico te voorkomen. Een van de maatregelen kan zijn om vrouwen vanaf het prilleste begin van een zwangerschap niet met dieren te laten werken vanwege de infectierisico's voor het ongeboren kind.
- Wanneer voor een mogelijke ziekte een vaccinatie bestaat, moet deze door de werkgever aan de werknemers worden aangeboden.
- Belangrijkste voorzorgsmaatregel is een goede algemene hygiëne en het zoveel mogelijk vermijden van intensief contact met dieren en producten van dieren.
- Omdat besmetting en infecties ondanks dat toch vaak voorkomen, is voldoende kennis van belang: bij werkgever, werknemers en bij de ingehuurde arbodienst. Neem bij onbekende, alarmerende of zich verspreidende ziekteverschijnselen snel contact op met huisarts en bedrijfsarts. Dit is overigens ook van belang voor de volksgezondheid, omdat zieke werknemers ook hun omgeving kunnen besmetten.

Meer informatie

- KIZA Kennissysteem Infectieziekten en arbeid, [Inleiding zoönosen](#) (vooral voor professionals)
- Voor leken, maar niet speciaal op arbeid gericht: [ziekdoordier](#)
- Website van het [RIVM/Centrum infectieziektebestrijding](#)
- [Nederlands Centrum voor Beroepsziekten/Registratierichtlijnen/Zoönosen](#)
- [Zoonoses and travel](#). Hurley J.W., Friend M. Mooi vormgegeven hoofdstuk uit Diseases Emergences and Resurgence: Wildlife_human Connection. over zoönosen die bij reizigers kunnen voorkomen
- [Diseases Emergence and resurgence](#): Wildlife-human connention. Uitgave van de Amerikaanse Overheid. Mooi uitgegeven en zeer informatief boek over betekenis zoönosen als opkomende ziekten en als bioterrorisme. Bevat uitgebreide zoekstrategie om gericht naar zoönosen te zoeken. Boek in pdf format gratis te downloaden
- [The Merck Veterinary Manual](#): Zoonoses introduction met de [Tabel Global Zoonose](#). Prachtige overzichtstabel van bijna alle belangrijke zoönosen.

C. Literatuurlijst

- Arbocatalogus voor de visdetailhandel, 2008
- Arbocatalogus voor de ambulante handel, 2008
- Inspectierapport Visverwerkende industrie en Visgroothandel
- *Inspectieresultaten op het gebied van arbeidsomstandigheden*
- *Arbeidsinspectie;*
- Postbus 820
- 3500 AV Utrecht
- [www. Arbeidsinspectie.nl](http://www.Arbeidsinspectie.nl)
- Arbowet en Arbobesluit 2023
- Arbo Oplossingenboek Visbranche & Visdetailhandel, Productschap Vis