



Huishoudelijk Reglement

Ten behoeve van gebruik in AGF speciaalzaken met personeel

AGF Detailhandel Nederland (ADN)

Prins Mauritsplein 1a

2582 NA DEN HAAG

(070) 351 21 06

info@agfdetailhandel.nl

www.agfdetailhandel.nl

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding | 2 |
| Controle op en wijziging van het reglement | 2 |
| Algemene omgangsregels | 2 |
| Tot slot | 2 |
| Algemene Zaken | |
| Ruimten | 3 |
| Identificatieplicht | 3 |
| Aanwezigheid en te laat komen | 3 |
| Werktijden, overwerk | 3 |
| Pauzes | 3 |
| Vakantie en vrije dagen | 4 |
| Bezoek aan medisch specialist | 4 |
| Eten, drinken en roken | 4 |
| (Persoonlijke) hygiëne | 4 |
| Bedrijfskleding | 5 |
| Telefoongebruik | 5 |
| Omgang met de klant | 5 |
| Klachten | 5 |
| Personeelsaankopen | 5 |
| First in / First out | 6 |
| Temperatuur controle | 6 |
| Uitzonderingen | 6 |
| Getuigschrift | 6 |
| Ziekte | 7 |
| Herstelmelding | 7 |
| Veiligheid/calamiteiten | 8 |
| Brand | 8 |
| Bedrijfshulpverlener | 8 |
| Telefoonlijst | 8 |
| Criminaliteit | 9 |
| Criminaliteitspreventie | 9 |
| Diefstal door de werknemer | 10 |
| Camerabewaking | 10 |
| Arbo voorschriften | 11 |
| Machines | 11 |
| Schoeisel | 11 |
| Reinigingsmiddelen | 11 |
| Werkvloer | 11 |
| Melding ongevallen | 11 |
| Lichamelijke belasting | 11 |
| Temperatuurverschillen | 12 |
| Arbodienst | 12 |
| Klachten/tips melden | 12 |
| Gedragscode | 13 |
| Ongewenst gedrag | 14 |
| Werkoverleg | 15 |
| Werkoverleg | 15 |
| Individueel overleg | 15 |
| Tot slot | 16 |
| Consequenties bij overtreding | 16 |
| Verklaring | 16 |
| Slotbepaling | 16 |



Inleiding

Dit reglement is bedoeld als hulpmiddel voor een **goede, prettige** en vooral **veilige** samenwerking. Zo wordt er uitgebreid aandacht besteed aan voorschriften voor een veilige werkwijze; de arbo voorschriften, aan de onderwerpen voedselveiligheid en hygiëne binnen het bedrijf. Ook is een belangrijk onderdeel van dit reglement uiteraard de omgang met elkaar en met de klant.

Controle op en wijziging van het reglement

Veel van de regels in het reglement zijn voortgekomen uit wetgeving. Bij het maken van wetgeving hoort automatisch de controle op de naleving daarvan. Ook in onze winkel wordt door de werkgever, en door de daarvoor ingestelde instellingen, gecontroleerd of we voldoen aan de wettelijke normen.

Op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne voert de *nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit* (nVWA) de controles uit. Voor de veiligheid van medewerkers en klanten worden de controles uitgevoerd door de *arbeidsinspectie*. Of alle regels worden nageleefd door de werkgever en werknemer bij ziekte, wordt gecontroleerd door de *uitvoeringinstelling* (UWV).

Dit reglement kan door de bedrijfsleiding worden gewijzigd. Je kunt ook zelf met voorstellen komen om bepaalde regels aan te passen. Na wijziging krijg je een nieuw exemplaar van het reglement. Wijzigingen worden altijd toegelicht.

Algemene omgangsregels

Onze winkel is natuurlijk afhankelijk van onze klanten en leveranciers. Wij dienen hen dus altijd respectvol te behandelen. Ditzelfde geldt voor de houding ten opzichte van collega's en bedrijfsleiding onderling. Uiteraard mag je ook van je leidinggevende(n) en collega's verwachten dat ze jou met respect behandelen. Samen hebben we daar een taak in. Behandel een ander (klant, collega, leidinggevende) zoals je zelf ook behandeld wilt worden. In dit reglement gaan we later verder in op dit onderwerp.

Je bent verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van jouw taken in de winkel. Ook ben je medeverantwoordelijk voor een goede sfeer in de winkel. Onderlinge spanningen kunnen een negatief effect hebben op de sfeer in het bedrijf en op de kwaliteit van de samenwerking. Als er toch irritaties optreden, bespreek dit dan met de betrokkene(n) of met de bedrijfsleiding.

Tot slot

Na het lezen van het bovenstaande is hopelijk duidelijk geworden dat de regels zoals die zijn opgesteld in ieders belang zijn. Naleving ervan zal al snel een gewoonte worden en hierna een automatisme. Voor veel punten is dat geen probleem. Echter, er blijven altijd werkzaamheden bestaan waar oplettendheid van groot belang is voor de veiligheid. Verlies die zaken niet uit het oog, dan zul je ondervinden dat hantering van dit huishoudelijk reglement een zeer positieve bijdrage zal leveren aan de werkvreugde, de veiligheid en de gezondheid.



Algemene Zaken

Ruimten

Voor en na de werkdag dient door de werknemers gebruik te worden gemaakt van de daarvoor bestemde in- en uitgang. Gedurende de werkdag mag het bedrijf pas verlaten worden na overleg met de verantwoordelijke. Een medewerker dient zich slechts in die ruimten binnen het bedrijf te bevinden waar hij functioneel is.

Identificatieplicht

Je bent wettelijk verplicht een identiteitsbewijs te tonen als daarom wordt gevraagd door personen die daartoe bevoegd zijn. Dergelijke controles worden uitgevoerd door de politie, de uitvoeringsinstelling en de Belastingdienst.

Aanwezigheid en te laat komen

Om op tijd te starten, is iedereen minimaal [tien] minuten voor aanvang van de werktijd aanwezig. Als je niet tijdig op het werk aanwezig kunt zijn, meld je dit vroegtijdig aan de bedrijfsleiding. Daarbij geef je aan wat de reden is van het te laat komen.

Werktijden, overwerk

De werktijden en pauzes worden vastgesteld in een rooster. Van dit rooster kan in overleg met de bedrijfsleiding afgeweken worden, bijvoorbeeld in verband met verlof, drukte etc.

De werktijden kunnen zowel binnen als buiten de openingstijden van de winkel vallen. Onze openingstijden zijn: [opsomming tijden]

De bedrijfsleiding mag jou, in belang van het bedrijf, overwerk laten verrichten. Wat hier wel en niet onder wordt verstaan, en andere regels rond overwerk, kun je terugvinden in de CAO: Artikel 5.

Zaken als: boodschappen doen, telefoneren en overige privé zaken dienen in principe buiten werktijd te geschieden.

Pauzes

Wij zijn gewend pauzes op te nemen in het rooster. Pauzes breng je door in een andere ruimte dan op de werkvloer.

Koffie- en theepauze duren [..] minuten; lunchpauze duurt [..] minuten. Lunchpauze is je eigen tijd. Je kunt dan eventueel ook even een luchtje scheppen.

Als je 's avonds moet doorwerken tijdens een koopavond heb je recht op een eetpauze van [..] minuten, op voorwaarde dat je vóór [..] uur bent begonnen. Hou je stipt aan de tijdsduur van de pauze!

De maaltijdvergoeding (als je bijvoorbeeld op een koopavond moet doorwerken) bedraagt maximaal € [..].

De tijd die nodig is voor het opruimen, het 'afhelp-kwartiertje', wordt niet tot de arbeidstijd gerekend.

NB In rustige tijden kunnen pauzes weleens uitlopen, in drukke tijden kan er weleens een pauze (gedeeltelijk) bij in schieten. Hiermee dient door beide partijen flexibel te worden om gegaan.



Parkeren fiets/auto

Parkeren van fiets en of auto gebeurt volgens [parkeerregels].

Vakantie en vrije dagen

Aan het begin van elk jaar wordt het aantal vakantiedagen vastgesteld waarop je recht hebt. Vrije dagen neem je zoveel mogelijk op in het jaar dat je deze opbouwt.

Vakanties en vrije dagen worden altijd in overleg met de werkgever vastgesteld. Hij is diegene die de uiteindelijke beslissingsbevoegdheid heeft. Bij het vaststellen zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de aangedragen wensen van alle medewerkers.

Vakanties vraag je minstens [periode] van tevoren aan en neem je op in overleg met de bedrijfsleiding. Je kunt dan ook bespreken hoeveel weken achtereen je kunt opnemen. Vrije dagen vraag je [periode] van tevoren aan.

Vakantiedagen en buitengewoon verlof zijn geregeld in onze CAO, in respectievelijk artikel 7 en artikel 11.

Bezoek aan medisch specialist

Bezoek aan tandarts, dokter of specialist vindt zoveel mogelijk plaats in je eigen tijd. Als dit niet mogelijk is, probeer je de afspraken zo te plannen dat de werkzaamheden zo min mogelijk onderbroken worden.

Voor een afspraak binnen werktijd vraag je toestemming aan de bedrijfsleiding. De bedrijfsleiding kan een bewijs vragen waaruit blijkt dat je de arts hebt bezocht.

Eten, drinken en roken

Het is niet toegestaan om in de winkel, het magazijn of de toiletten te roken, te drinken of te snoepen/eten. Etenswaren nuttigen we in de [ruimte] tijdens de koffiepauze en de lunchpauze. Roken mag alleen in [de aparte rokersruimte/buiten].

Het is streng verboden drugs of alcohol tijdens werktijd te gebruiken of onder invloed hiervan te zijn.

(Persoonlijke) hygiëne

Zorg altijd voor een opgeruimde, nette en (voor zover mogelijk) schone werkvloer.

Houd ook alle andere ruimten in het pand schoon en netjes. Was na gebruik van de [kantine] het serviesgoed en het bestek af en ruim eventuele etensresten op. [Leeg na het roken de asbak in de rokersruimte].

Als visitekaartje van het bedrijf draagt iedereen zorg voor een goede persoonlijke hygiëne:

- Schone en frisse (bedrijfs)kleding;
- Geen aanstootgevende kleding of make-up;
- Verzorgd haar;
- Schone handen en nagels;
- Handen wassen met zeep na gebruik van het toilet.

[Uit hygiënische en veiligheidsoverwegingen is het niet toegestaan sieraden en horloges te dragen. Zichtbare piercings (inclusief neusknopjes) en tatoeages zijn niet toegestaan. Voor zowel dames als heren geldt dat, wanneer je haar te lang is of wordt, je dit in een staartje of vlecht draagt.]

Snoepen of het kauwen van kauwgom is, net zoals het drinken van koffie/thee/water, in de winkel niet toegestaan.



Bedrijfskleding

[Bedrijf] stelt bedrijfskleding beschikbaar. Deze draag je tijdens werktijd. [Je zorgt er zelf voor dat je kleding schoon is en in ordelijke staat verkeert/Als je kleding vies is, kun je het inleveren. De kleding gaat vervolgens naar een wasserij.]

Bij het beëindigen van het dienstverband lever je je bedrijfskleding in. Wanneer kleding versleten raakt, kun je nieuwe bedrijfskleding krijgen tegen inlevering van de oude.

Telefoongebruik

Het is niet toegestaan via de telefoon van de werkgever privé-gesprekken te voeren. Als je een privé-gesprek wilt voeren, vraag je daarvoor eerst toestemming aan de bedrijfsleiding.

Mobiele telefoons voor privé-gebruik berg je tijdens werktijd op in de [locker/personeelskastje]. Privégesprekken kun je in de pauze voeren met gebruik van je eigen mobiele telefoon.

Omgang met de klant

De klant is de belangrijkste persoon in de winkel en heeft voorrang boven alles. Het werk is pas geslaagd, als de klant het prettig vindt steeds weer bij ons terug te komen. De klant betaalt tenslotte onze boterham!

Enkele basisprincipes:

- Wees altijd vriendelijk, correct en behulpzaam: neem de tijd voor de klant, schenk deze de aandacht waar hij/zij om vraagt;
- Toon interesse voor de klant: vraag ook eens hoe het thuis gaat als je de klant wat beter kent;
- Help de klant met een glimlach: laat zien dat je plezier hebt in wat je doet;
- Praat netjes en beschaafd: zeg altijd 'u' en praat met twee woorden;
- Eerlijkheid duurt het langst. Ook in het geval van de omgang en advisering naar de klant is dit van kracht. De klant komt juist voor een eerlijk en vakkundig advies naar de speciaalzaak. Als je iets niet weet, vraag het dan aan een ander.

Klachten

Het kan voorkomen dat er klachten over het bedrijf of onze producten zijn. Ga niet in discussie met de persoon die de klacht verwoordt: het gaat er niet om je gelijk te halen maar om de klant tevreden te stellen! Informeer naar de inhoud van de klacht ('Wat is het probleem?') en blijf correct handelen. Geef aan dat je het vervelend vindt voor de klant, blijf goed luisteren en doe wat je kunt om de klacht op te lossen (wat niet wil zeggen dat het op de manier moet die de klant misschien voorstelt).

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klant valt op te lossen, waarschuw dan de bedrijfsleiding. Als deze niet aanwezig is, noteer je de naam en telefoonnummer en eventuele andere gegevens van de klant, zodat de bedrijfsleiding later contact kan opnemen.

Personeelsaankopen

Aankopen doe je vóór werktijd of tijdens je pauze. Het is niet toegestaan na sluitingstijd nog aankopen te doen. Artikelen die je ter consumptie tijdens de pauze koopt, betaal je direct aan de kassa. De afgetekende kassabon bewaar je; deze kan door de bedrijfsleiding gecontroleerd worden.

**First in / First out**

De goederen die het eerst zijn binnengekomen moeten er ook als eerste weer uit. Dit lijkt heel logisch, dat is het ook, maar in de praktijk blijkt het toch vaak "in de haast" vergeten te worden. We werken met dagverse producten. Het op de juiste manier wisselen en bijvullen is essentieel om de versheid te kunnen garanderen.

Temperatuur controle

De temperaturen van de koelapparatuur dienen systematisch volgens de daarvoor geldende regels te worden geregistreerd. Bij afwijkingen dien je direct de leidinggevende in te lichten.

Uitzonderingen

In onderling overleg tussen bedrijfsleiding en medewerker kunnen uitzonderingen op bepaalde regels uit dit reglement worden afgesproken of ontheffing worden verleend.

Getuigschrift

Aan het einde van de dienstbetrekking verschaft de werkgever, de werknemer op diens verzoek een getuigschrift. Hierin staat onder andere vermeld: tijdsduur dienstverband, functie en op verzoek een verklaring van het functioneren.



Ziekte

Als je wegens ziekte niet naar het werk kunt komen, meld je dat uiterlijk een halfuur vóór aanvang van de werktijd bij de bedrijfsleiding. Als je zelf niet in staat bent om te bellen, moet je hiervoor iemand inschakelen om dat voor je te doen.

Geef hierbij de volgende zaken aan:

- De aard van de klachten
- Je (tijdelijk) verblijfadres;
- Telefoonnummer waar je bereikbaar bent;
- Indien in te schatten de vermoedelijke datum waarop je weer begint;
- Of je de huisarts hebt geraadpleegd of nog gaat raadplegen.

Als je tijdens het werken ziek wordt, meld je dat direct bij de bedrijfsleiding.

Let tijdens de verzuimperiode op de volgende zaken:

- Je bent in de regel verplicht op het spreekuur van de Arbo arts te verschijnen;
- Je mag niets doen of nalaten wat het herstelproces in de weg staat;
- Als je tijdens de verzuimperiode op vakantie wilt gaan, dan dien je vooraf toestemming te krijgen van de werkgever en de behandelend arts.

Herstelmelding

Als je weet wanneer je weer kunt gaan werken, dan geef je dit zo snel mogelijk door aan de werkgever zodat deze hier rekening mee kan houden in het rooster. De werkgever geeft de herstelmelding door aan de Arbodienst.

Indien je niet op de afgesproken hervattingdatum het werk kan hervatten, dient dit direct gemeld te worden aan de werkgever en arbo arts. De arbo arts zal de vervolgactie met de medewerker verder bespreken.



Veiligheid/calamiteiten

Veiligheid van klanten en medewerkers staat centraal binnen ons bedrijf. Daarom staat bij ons voorop: neem in geen geval onnodige risico's!

Bij calamiteiten dienen medewerkers en klanten de winkel zo snel mogelijk te verlaten.

Brand

Bij een calamiteit, zoals bijvoorbeeld brand, gelden de volgende regels:

- Sla alarm door middel van de brandmelders;
- Waarschuw een hulpdienst via 112;
- Ontruim het pand van mens en dier;
- Sluit ramen en deuren;
- Probeer de brand te bestrijden met de aanwezige middelen.

Als werkgever treffen we de nodige (verplichte) veiligheidsmaatregelen. Denk hierbij aan blusapparatuur, sprinklerinstallaties, nooduitgangen, verbanddozen enzovoorts. Zorg dat ook jij weet waar de benodigde spullen te vinden zijn.

De EHBO doos vind je in [plaats]. Indien je er materiaal van gebruikt, zorg er dan altijd voor dat dit weer aangevuld wordt zodat niemand misgrijpt.

Bedrijfshulpverlener

[naam] heeft de cursus bedrijfshulpverlening gevolgd. Bij deze cursus is ook aangeleerd hoe te handelen bij brand.

Telefoonlijst

Bij onze telefoon op [locatie] hangt een duidelijke lijst met de belangrijke telefoonnummers, zoals: de brandweer, de politie, ambulancedienst in de regio et cetera.



Criminaliteit

Criminaliteitspreventie

Om diefstal door klanten zoveel mogelijk te voorkomen, dienen we met z'n allen oplettend te zijn op het gedrag van klanten. Mocht je iemand verdenken van diefstal, waarschuw dan de bedrijfsleiding of laat iemand waarschuwen. Hou de persoon nauwlettend in de gaten en spreek de klant aan ("Waar kan ik u mee helpen?"). Zo ziet de klant dat hij/zij is opgemerkt. Beschuldig iemand nooit!

Het komt voor dat klanten agressief gedrag vertonen. Rustig blijven is dan het beste. Elke actie lokt namelijk een reactie uit.

Hang bij een (gewapende) overval nooit de held uit! Doe altijd wat een overvaller vraagt. Bij een overval moet je te allen tijde de instructies van de overvaller opvolgen. Veiligheid van klanten en medewerkers is ook hierbij het belangrijkste. Zet dus nooit je leven en dat van een ander op het spel!

Door de kassa geregeld af te romen kan de buit nooit groot zijn. Vergeet niet de kassalade te sluiten na iedere transactie.

Om misverstanden te voorkomen, is het niet toegestaan om niet-werknemers mee te nemen in alleen voor medewerkers toegankelijke ruimtes van het bedrijf, tenzij de bedrijfsleiding hier toestemming voor geeft.

Laat deur- en kluisleutels nooit slingeren maar draag ze altijd bij je (bijvoorbeeld aan een keycord).

In verband met veiligheid en welzijn streven wij ernaar alleen werken zoveel mogelijk te voorkomen. Open en sluit het pand altijd met minimaal twee personen.



Diefstal door de werknemer

Wij gaan er vanuit dat iedereen in ons bedrijf eerlijk is. Toch blijkt uit onderzoek dat een belangrijk deel van de winkeldiefstallen wordt gepleegd door eigen medewerkers. Om diefstal c.q. fraude door eigen medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen, dient iedereen oplettend te zijn op het gedrag van collega's. Je spreekt in voorkomende gevallen je collega aan op gedrag dat afwijkt van de in dit reglement opgestelde regels.

Onder interne diefstal verstaan we onder meer:

- Het stelen van eigendommen van [naam bedrijf], klanten en collega's;
- Geld stelen uit de kassa of kluis;
- Afprijzen ten bate van collega's die vervolgens aankopen;
- Afprijzen ten bate van vrienden en familieleden;
- Het niet aanslaan van artikelen ten bate van wie dan ook;
- Het zonder toestemming meenemen van verpakkingsmaterialen.

→ Bij diefstal wordt door ons altijd de politie ingeschakeld.

Bij bewezen diefstal door de werknemer volgt onherroepelijk ontslag op staande voet (artikel 7:678 van het burgerlijk wetboek). Voor werknemers bestaat het recht om dit ontslag aan te vechten.

In het kader van preventie zijn medewerkers verplicht tijdens werktijd gebruik te maken van [de kluisjes/kast of andere plek in de garderobe om kleding, tassen en waardevolle spullen op te bergen].

Ook in het kader van preventie kan bij het verlaten van de winkel de medewerker gevraagd worden om de inhoud van tas(sen) en zakken te laten controleren (visitatie). Je bent als medewerker verplicht hieraan mee te werken.

Camerabewaking

Wij behouden ons het recht voor, om te allen tijde, in en rond de winkel gebruik te maken van het plaatsen van (verborgen) camera's om de eigendommen van de medewerker en de werkgever te beschermen. De beelden mogen we alleen gebruiken om misdrijven, gepleegd door klanten of personeel, te bewijzen.



Arbo voorschriften

Voor wat betreft onderstaande bedrijfsonderdelen dienen de volgende regels in acht worden genomen:

Machines

De veiligheidsvoorschriften die bij de diverse machines behoren, dienen strikt te worden opgevolgd. Met eventuele vragen of bij twijfel kan je je wenden tot de werkgever of de leidinggevende. Belangrijk is niet zelf op onderzoek uit te gaan, dit kan zowel gevaarlijk zijn als grote schade toebrengen aan de apparatuur.

- Bij het schoonmaken van de machines dienen stekkers uit het stopcontact te worden verwijderd. Dit ter voorkoming van kortsluiting en als voorzorg voor eigen veiligheid.
- Het is voor werknemers verboden om draaiende machineonderdelen te onderhouden of schoon te maken.
- Werknemers mogen onder geen voorwaarde onderhoud- of reparatiewerkzaamheden verrichten aan elektrische apparaten of installaties. Bij gebreken of storingen altijd de bedrijfsleiding direct op de hoogte brengen.
- Aangebrachte beveiligingen dienen volgens de handleiding gebruikt te worden om de veiligheid van het gebruik ervan te garanderen.
- Bij het wisselen van de messen van de snijmachines moet de machine worden uitgeschakeld en dienen de benodigde handschoenen gebruikt te worden.

Schoeisel

Het te dragen schoeisel dient te zijn voorzien van een antislipzool, hou hier rekening mee bij het kopen van nieuwe schoenen.

Reinigingsmiddelen

Voor een aantal reinigingsmiddelen wordt er aanbevolen beschermingsmiddelen te gebruiken, zoals een bril, mondkap en handschoenen. Volg deze instructies ook op. Mochten de beschermingsmiddelen niet (meer) aanwezig zijn, geef dat dan door aan de bedrijfsleiding.

Werkvloer

Zorg te allen tijde voor een opgeruimde, nette en, voor zo ver mogelijk, schone werkvloer. Obstakels dienen vermeden te worden, indien deze er toch zijn, verwijder deze dan, ook als jij niet zelf de veroorzaker bent. Groenteafval op de vloer is een van de grootste veroorzakers van botbreuken in de AGF winkels, let daar dus op en ruim het bij constatering op. Indien er binnen het pand 'vaste' obstakels zijn, of zich mogelijk gevaarlijke situaties voordoen, meld dit dan aan de bedrijfsleiding.

Melding ongevallen

Mocht er toch, ondanks alles, een bedrijfsongeval plaatsvinden, geef dit dan onmiddellijk door aan de werkgever, zodat de oorzaak achterhaald kan worden en indien nodig maatregelen getroffen kunnen worden.

Bij ingrijpende ongelukken (zowel van medewerkers als klanten) kan het ook goed zijn Slachtofferhulp Detailhandel te bellen (0800-0801). Binnen twee uur is dan een professionele hulpverlener te plaatse.

Lichamelijke belasting

Een lichaam wordt je maar eenmalig verstrekt. Je moet er dus je hele leven mee doen. Met name de rug is erg gevoelig voor te zware belasting en kan bij forceren ernstige en langdurige klachten veroorzaken. Hieronder een aantal aandachtspunten die kunnen bijdragen in het voorkomen van klachten:



- Indien karretjes, rolcontainers of steekwagens beschikbaar zijn gebruik deze dan op een verantwoorde manier. Te hoog stapelen kan gevaarlijk zijn in verband met met omvallen. Boven je hoofd tillen is een extra zware belasting.
- Probeer zware en lichte werkzaamheden zo veel mogelijk af te wisselen, zodat het lichaam ook rust tussendoor heeft.
- Til altijd met een rechte rug, klinkt als een cliché, maar in de praktijk let bijna niemand hierop.
- Tillen en draaien tegelijk kan heel gevaarlijk zijn. Houd de last recht voor je terwijl je je voeten verplaatst.
- Houd het voorwerp zo dicht mogelijk tegen je aan en bij voorkeur op heuphoogte. Van je af te tillen is een extra zware belasting.
- Zorg voor voldoende ruimte om je heen wanneer je gaat tillen. Je moet je vrij kunnen bewegen en niet in moeilijke houdingen verstrikt raken.
- Let op dat de vloer niet te nat of te glad is, vallen met een bepaalde lading kan ernstige klachten veroorzaken.
- Lukt iets je niet, is het te zwaar, te hoog of te moeilijk vraag hulp aan een collega.

Temperatuurverschillen

Ook temperatuurverschillen kunnen klachten veroorzaken op de spieren en de gewrichten, let daarom op de volgende zaken:

- Kleeft je naar de weersomstandigheden, zorg voor extra kleding indien nodig;
- Zijn er kleine uitstapjes naar buiten (vuil wegbrengen, boodschappen afgeven etc) nodig, trek bij minder weer even een jas aan;
- Tocht is een boosdoener, probeer dit te voorkomen door geen deuren of ramen tegen elkaar open te zetten.

Arbodienst

Een werkgever die medewerkers in dienst heeft, is verplicht aangesloten bij een gecertificeerde Arbodienst. Deze verzorgt in opdracht van de werkgever de volgende zaken:

- Professionele begeleiding bij verzuim - een goede begeleiding is nodig om medewerker zo goed mogelijk weer terug te brengen in het arbeidsproces;
- Risico-inventarisatie en Evaluatie (RIE) – Dit is een grondig onderzoek binnen het bedrijf naar zaken als: veiligheid, gezondheid en welzijn;
- Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) – Dit is een medische dienst speciaal gericht op de werkplaats. Aan de hand van een uitgebreide vragenlijst voor de medewerker wordt gekeken of er knelpunten zitten aan de werkplek. Eventuele klachten of problemen kunnen hiermee voorkomen/aangepakt worden. Dit onderzoek kan eens in de drie jaar plaatsvinden, echter alleen op vrijwillige basis;
- Arbeidsomstandighedensprekbeurt – Een speciale medewerker van de Arbodienst die spreekbeurt houdt om over de arbeidsomstandigheden te praten. Hieronder vallen ook psychische omstandigheden. Denk bijvoorbeeld aan discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, werkdruk etc.

Er wordt van medewerkers verwacht om mee te werken aan georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten en onderricht, die betrekking hebben op alle voornoemde aspecten.

Klachten/tips melden

We willen graag ongelukken en arbeidsongeschiktheid voorkomen. Als er zaken zijn waarvan je denkt dat die niet goed geregeld of niet veilig zijn, kun je dat altijd melden. Ideeën en voorstellen over hoe het nog beter kan, zijn van harte welkom!





Gedragscode

Word je wel eens genegeerd door je collega's? Of anders behandeld vanwege je huidskleur? Moet je telkens dubbelzinnige opmerkingen aanhoren van een leidinggevende die jou altijd met een speciale 'blik' aanstaart?

Het spreekt voor zich dat ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, agressie of discriminatie de werksfeer behoorlijk kan verstoren en verzuim kan bevorderen. Ongewenst gedrag kan voorkomen tussen zowel medewerkers onderling als tussen medewerkers en leidinggevendenden.

Deze *gedragscode* is bedoeld om aan te geven welke (gedrags)regels wij hanteren in de omgang met elkaar.

Wij spreken met elkaar af dat we binnen [naam bedrijf] niet toestaan dat er dubbelzinnige opmerkingen worden gemaakt, medewerkers en leidinggevendenden ongewenst worden aangeraakt of gediscrimineerd!

Wij streven er *met z'n allen* naar om op een gezellige, collegiale en vriendelijke manier met elkaar om te gaan en een positieve bijdrage te leveren aan de teamgeest. Als we eerlijk naar elkaar zijn en iedereen open probeert te staan voor de meningen en gevoelens van een ander, kunnen we als team beter functioneren.

Zó gaan wij met elkaar om:

- *Wees collegiaal:* Help je collega als die z'n werk nog niet af heeft en jij wel.
- *Werk samen:* Overleg met elkaar zodat je weet wie wat doet (daarmee voorkom je dat je dingen onnodig dubbel doet en dus irritaties).
- *Wees vriendelijk* voor elkaar: Je hoeft niet met iedereen vrienden te zijn, maar 'gewoon' aardig zijn tegen je collega's is een kleine moeite.
- *Wees flexibel* naar elkaar: Kan iemand niet aan jouw wens voldoen? Kijk (samen) naar alternatieve oplossingen.
- Heb *respect* voor elkaar: Spreek je collega met zijn/haar voornaam aan en niet met 'hé jij daar' of iets dergelijks.
- Denk *positief* over iemand: Dat een collega misschien niet jouw type is, wil nog niet zeggen dat hij z'n werk slecht doet.
- Praat *mét* en niet over elkaar: Erger je je aan bepaald gedrag van een collega/leidinggevende? Voorkom een roddelcircuit en bespreek het probleem met de persoon in kwestie.
- Geef elkaar *complimenten:* Zeg het tegen elkaar als iemand z'n werk goed doet!
- Heb oprechte *belangstelling* voor elkaar: Is iemand wat stiller door bijvoorbeeld privé-problemen? Vraag of je ergens mee kunt helpen.



Ongewenst gedrag

De werkgever is wettelijk verplicht (seksuele) intimidatie te bestrijden. De werkgever dient te voorkomen dat jij als werknemer tijdens je werk 'schade' lijdt.

Mocht er toch op een bepaald moment sprake zijn van ongewenst gedrag, wat moet je dan doen?

- Een eerste belangrijke stap is dat je zelf de *kenmerken* van het ongewenste gedrag herkent. Durf het gedrag waar jij je niet goed bij voelt te benoemen. Wat wordt gezegd of gedaan waardoor jij je gekwetst voelt?
- *Bespreek* dit met de persoon in kwestie.
- Het is belangrijk *ondersteuning* te zoeken om de dader(s) aan te kunnen en zaken te verwerken. Als het niet lukt de persoon in kwestie aan te spreken of als dit te moeilijk is, bespreek het dan met je leidinggevende.
- Als dit ook niet lukt, te moeilijk is of het is de betreffende leidinggevende waar je problemen mee hebt, richt je dan tot een *vertrouwenspersoon*.

Een vertrouwenspersoon kan jou ondersteunen, adviseren en vertellen bij welke instanties je terecht kunt. Schroom niet om een vertrouwenspersoon in te schakelen: een vertrouwenspersoon is te vertrouwen!

Vertrouwenspersoon voor ons bedrijf is [naam], [telefoonnummer] / [eventueel website Arbodienst]

Mocht je te maken krijgen met ongewenst gedrag door *klanten*, meld dit dan direct bij de bedrijfsleiding.



Werkoverleg

Het is voor ons allemaal (werkgever en werknemer) belangrijk informatie uit te wisselen. Informatie kan namelijk voor beide partijen belangrijk zijn. Hierbij kun je denken aan informatie rond nieuwe producten, klanten of (wijziging van) wet- en regelgeving.

Nog belangrijker is het om te overleggen over zaken als de onderlinge verhoudingen, de werksfeer, bepaalde regels uit dit reglement en het functioneren van iedereen binnen het bedrijf.

Werkoverleg – dit is meestal een collectief overleg wat op een bepaalde ochtend of middag in de week plaatsvindt. De werkgever doet hierbij mededelingen over de afgelopen week en over de verwachtingen en werkzaamheden van de komende week. Ook worden zaken besproken als vrije dagen et cetera. Het is een uitstekende manier om elkaar betrokken te houden bij alle werkzaamheden binnen het bedrijf wat motiverend werkt. Bovendien ontvangt de werkgever reacties van de medewerkers die kunnen helpen bij bepaalde beleidszaken. We streven ernaar om [frequentie + tijdstip] een werkoverleg te houden.

Individueel overleg - als individueel overleg is er het jaargesprek. Dit is een uitstekende mogelijkheid om persoonlijk met de werkgever over je werkzaamheden en werkomstandigheden te praten: hoe het van beide kanten bevalt, wat goed gaat, wat er anders zou kunnen enzovoorts. Ook conflicten en bepaalde onenigheden kun je dan bespreken. Bovendien kun je aangeven dat je graag een studie, cursus of training zou willen volgen. Dit gesprek dient minimaal één keer per jaar plaats te vinden, beter is het om dit drie maal per jaar te doen. In de praktijk zal blijken dat de ene persoon meer behoefte heeft aan deze begeleidende gesprekken dan de ander.

Van deze gesprekken worden schriftelijk verslagen gemaakt. Deze worden door zowel jouw leidinggevende als door jou (indien akkoord) worden ondertekend. Dit is voor beiden een bevestiging van de besproken punten en gemaakte afspraken.

Heb je nog geen uitnodiging van je werkgever ontvangen, voor een gesprek, vraag hier dan zelf om!



Tot slot

Een goede naleving van al hetgeen is omschreven in dit Huishoudelijk Reglement is belangrijk voor de sfeer, veiligheid, efficiency et cetera binnen ons bedrijf. Voor iedere werknemer zal de werkgever een 'dossier' aanleggen: een map waarin alle afspraken staan die met elkaar gemaakt zijn. Dit is ook belangrijk om terug te kunnen komen op afspraken die gemaakt zijn.

Consequenties bij overtreding

In alle gevallen is de werkgever verantwoordelijk voor zijn of haar medewerkers in de tijd dat ze bij hem werkzaamheden uitvoeren. De werkgever moet er op toezien dat de wetgeving wordt nageleefd. De eventuele boetes die controlerende instanties op kunnen leggen liegen er niet om! Deze kunnen oplopen tot enkele duizenden euro's. Ondanks dat uw werkgever eindverantwoordelijk is, ben jij natuurlijk ook ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor jouw gedragingen. Voorkom daarom onnodige risico's: werk altijd conform de regels in dit reglement!

Mogelijke gevolgen bij overtreding van regels uit dit reglement:

- een mondelinge waarschuwing;
- een schriftelijke waarschuwing;
- ontslag met inachtneming van de wettelijk gestelde regels;
- ontslag op staande voet bij een ernstig vergrijp.

Verklaring

De werkgever zal jou, tezamen met dit reglement, een verklaring doen toekomen. Door dit te ondertekenen, geef je aan, op de hoogte te zijn van dit huishoudelijk reglement, hiermee akkoord te gaan, en dat je een eigen exemplaar hebt ontvangen.

Slotbepaling

Er kunnen zich situaties voordoen waar dit reglement niet in voorziet. Op dat moment gelden de instructies die de bedrijfsleiding geeft.