

DNK

voor iedereen die in de winkel werkt

Geleerd op de training
GEZOND ACHTER DE KASSA
Leuke linteriewinkel



Ten geleide:

Veilig en gezond

Overvallen en diefstallen die gepaard gaan met geweld leiden niet zelden tot lichamelijke, maar ook langdurige psychische schade bij het getroffen winkelpersoneel. Om dat te voorkomen besteden winkels – als het goed is tenminste – ruime aandacht aan overvalpreventie en het voorkomen van diefstal en agressie. Bijvoorbeeld door het personeel goede trainingen aan te bieden.

Maar medewerkers kunnen ook op andere manieren fysieke en psychische schade oplopen in de winkel. Bijvoorbeeld wanneer zij langdurig zware werkzaamheden moeten verrichten, zoals tillen. Of een verkeerde houding aannemen achter de kassa. Of gebukt gaan onder een hoge werkdruk. Daar kun je allemaal goed ziek van worden. Als we het hebben over persoonlijke veiligheid in de winkel, dan spelen ook de arbeidsomstandigheden een rol. Goede arbeidsomstandigheden maken dat je je werk gezond kunt uitvoeren. En gezond is ook veilig. Daarom besteden we in DNK voortaan ook aandacht aan arbo-zaken. Gezond achter de kassa bijvoorbeeld. Of wat te doen als het in de winkel te heet of te koud is? Je leest het allemaal verderop in dit blad. Waarbij we overigens ook oog blijven houden voor de oude-vertrouwde onderwerpen veiligheid, de leuke winkel en het profiel van één winkel in het bijzonder. Doe er je voordeel mee.

Veel leesplezier!

DNK

ONTVANG DNK THUIS

Ben je een trouwe lezer en wil je DNK thuis ontvangen? Neem dan een **GRATIS** abonnement en je krijgt het blad drie keer per jaar door de brievenbus. Stuur onder vermelding van 'abonnement' een e-mail met je naam en adres naar veiligindewinkel@fhkn.nl en het wordt geregeld. Veel leesplezier!



Colofon:

DNK is een uitgave van FHKN in samenwerking met de vakorganisaties FNV en CNV en is bestemd voor iedereen die in de winkel werkt. Het blad behandelt uiteenlopende onderwerpen in relatie tot arbo en winkelveiligheid, gericht op zowel preventie als (na)zorg. Het blad verschijnt drie maal per jaar in een oplage van 15.000 stuks, en wordt mede mogelijk gemaakt dankzij financiële steun van diverse sociaal fondsen in de sector Detailhandel.

Realisatie: Amazing Media
Teksten: de Schrijfzaak
Eindredactie: Kim de Keijzer
Fotografie: Peter Arno Broer
Opmaak: Peter Jonker
Druk: AltijdDrukWerk
Redactieadres: Redactie DNK, p.a. FHKN, Horaweg 2, Ede. Postbus 7001, 6710 CB Ede.
E-mail: veiligindewinkel@fhkn.nl

GAVE – INHOUDSOPGAVE – INHOUDSOPGAVE – INHOUDSOPGAVE



4 Kont in het schap!

Je hebt onlangs een veiligheidstraining gevolgd. Wat heb je onthouden? 'Kont in het schap!', antwoordt Tjeerd, medewerker bij Boekhandel Voorhoeve.

totaal 'pot'
200.000
mensen

6 Register

Vorig jaar zijn 525 mensen bij hun sollicitatie naar een baan als winkelmedewerker herkend als voormalige dief omdat hun naam voorkwam in het Waarschuwingregister.



7 Gezonde kassa

Doe je voordeel met deze reeks tips voor een gezonde houding achter de kassa, zowel staand als zittend.



8 Leuke winkel

Werken bij lingeriewinkel Livera is een echt vak. 'Je wilt mensen die klagen over hun figuur of een lichamelijk gebrek toch blij de deur uit zien gaan.'



10 Arbocatalogus

Loop je op de werkvloer tegen een probleem aan met de arbeidsomstandigheden? Pak de arbocatalogus er bij en je vindt al snel een oplossing.



12 Stille winkel

Je zou het misschien anders verwachten, maar bij bladmuziekwinkel Broekmans&Van Poppel binnen is het doodstil.



14 Brieven

Onze winkel- én emotiespecialist Kim beantwoordt alle (professionele) vragen waar jij mee rond loopt.



16 Fotoroman

In de serie 'Uit het dagelijks leven in de winkel' deze keer deel twee in de aflevering: Hoe benader je een verdachte klant?

Kont in het schap!

Je hebt een paar weken geleden een veiligheidstraining gevolgd. Wat heb je onthouden? ‘Kont in het schap!’, antwoordt Tjeerd, medewerker bij Boekhandel Voorhoeve in Hilversum.

Eerst maar even tekst en uitleg voor wie dit nog niet wist: ‘kont in het schap’ betekent dat je als winkelmedewerker bij voorkeur met je rug naar het schap staat, zeker wanneer je klanten spreekt of aanspreekt. Zo hou je overzicht over de winkel. Als de klant tegenover je al met zijn of haar rug naar het schap staat, dan draai je zó om hem of haar heen dat de posities worden gewisseld. Dit is één van de vele praktische tips die de deelnemers aan de veiligheidstrainingen van FHKN krijgen. Daar schreven we op deze plek al eerder over: deze groepstrainingen voor winkelpersoneel worden verzorgd door Fred Stuij samen met zijn side-kick Peter. Die is in het dagelijks leven acteur, maar zijn belangrijkste rol is winkeldief. ‘Ik was volledig verrast door het gemak waarmee Peter twee boeken bij ons heeft weten te

stelen’, zegt Klaartje de Vocht, mede-eigenaar van Boekhandel Voorhoeve. ‘Dat geeft je toch te denken.’ De Vocht was initiatiefneemster voor de training. ‘We hebben al eerder zoiets gedaan’, zegt ze, ‘maar het kan nooit kwaad je kennis zo nu en dan op te frissen. En dan blijkt het toch weer heel leerzaam, maar ook erg confronterend.’

Beleving

De Hilversumse boekhandel is een moderne winkel met aan de voorkant een lunchroom met terras. De Vocht speelt hiermee in op de

zoektocht van de klant naar meer beleving, zo legt ze uit. ‘Gelukkig trekt zo’n winkel als dit niet zoveel lastige klanten. In kledingwinkels is de situatie waarschijnlijk anders.

De medewerkers van modewinkel Bershka die eveneens met ons de training volgden, hadden vervelender ervaringen dan wij. Niettemin ontkomt ook haar boekhandel niet aan incidenten.

Ik stond er als verlamd bij. Daar moet ik dus nog wat beter mee leren omgaan. Maar het komt gelukkig bijna nooit voor.’ Ivon heeft geleerd om duidelijk te zijn, zegt ze desgevraagd. ‘Je moet aanwezig zijn en de klanten aankijken, zodat ze zich gezien voelen. En als je ze wilt helpen, stelt dan open vragen. Zeker wanneer iemand zich verdacht gedraagt. Dus niet vragen “kan ik u helpen?”, want bij een kort maar krachtig “nee” kan je dan alleen nog maar weglopen. Beter is het bijvoorbeeld te vragen wat iemand zoekt. Nu wist ik dit allemaal gelukkig al een beetje, maar het kan nooit kwaad om je kennis weer eens op te halen.’

‘Ik vond het schokkend om in de training te zien hoe slinks mensen te werk kunnen gaan’, zegt medewerkster Danitsa. ‘De eerste twee weken daarna zag ik in bijna iedere klant wel een potentiële winkeldief. Nu is dat weer een beetje afgezwakt. Gelukkig maar, want je wilt niet continu met je radar aan blijven rondlopen. Maar je moet natuurlijk wel alert blijven.’ Ook haar collega Marian vond de training leerzaam. ‘Toen die boef Peter agressief begon te doen, schrok ik wel, hoor.



FEITEN & CIJFERS

Stelende medewerker vaker herkend

Stelende winkelmedewerkers maken na hun ontslag steeds minder kans op een baan in een winkel elders. Winkeliers kijken bij het aannemen van personeel namelijk vaker in het Waarschuwingsregister van de stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) waarin werknemers zijn opgenomen die eerder werden betrappt op het bestellen van hun baas.

Het Waarschuwingsregister bestaat nu tien jaar. Na een aanlooperperiode zijn steeds meer winkeliers de namen van stelende medewerkers gaan aandragen.

Tegelijkertijd zijn ze het register ook meer gaan 'bevragen'. In de eerste jaren gebeurde dat mondjesmaat, maar in 2014 werden behalve de **549 mensen** die nieuw in het register werden geplaatst, ook nog eens **525 mensen** die hadden gesolliciteerd bij navraag bij het register herkend als fraudeur. De stichting FAD heeft niet bekendgemaakt hoeveel van hen de baan daarna als nog hebben gekregen. Wel weten we dat inmiddels de namen van **200.000 mensen (!)** in het register zijn opgenomen.



herkend



nieuw

549 mensen
525 mensen
totale 'pot'
200.000 mensen



GEZOND ACHTER DE KASSA

Werken achter de kassa is vermoeiend.
Of je er nu achter staat of zit.
Om klachten te voorkomen moet de werkplek
aan bepaalde eisen voldoen.

TIPS voor STAAN achter de kassa:

- > Zorg voor voldoende ruimte voor je voeten
- > Zorg voor voldoende ruimte achter de kassa
- > Gebruik bij voorkeur een stasteun om tegenaan te leunen
- > Zorg ervoor dat de werkplek niet tochtig is
- > Voorkom dat langer dan 4 uur per dag en langer dan 1 uur achter elkaar achter de kassa wordt gestaan

TIPS voor ZITTEN achter de kassa:

- > Er moet voldoende been- en voertruimte zijn
- > Een instelbare stoel moet beschikbaar zijn
- > Een voetensteun moet beschikbaar zijn
- > De reikafstand naar artikelen, scanner en geldlade mag niet groter zijn dan 30 cm. De reikafstand naar het toetsenbord, inpakmateriaal en bonprinter is maximaal 45 cm.
- > Het is beter om niet langer dan 2 uur achter elkaar of per dag niet meer dan 5 uur in totaal achter de kassa te zitten

TIPS voor een GOEDE HOUDING:

- > Zorg voor afwisseling van je houding
- > Probeer zo recht mogelijk te zitten, zonder gedraaide rug
- > Trek de schouders niet te hoog op



Vragen waarom werken bij Livera zo leuk is, is wat Marga Arts betreft vragen naar de bekende weg: 'Omdat het gewoon een heel leuk vak is. Je gaat met veel mensen om, en die gaan vaak heel blij de deur uit. Daar word ik ook blij van. Ik werk hier niet voor niets al dertig jaar!'

Soms zien Marga (49) en haar collega's Yvon en Nelly zichzelf als maatschappelijk werksters. 'Ondergoed kopen is iets heel intiems', zegt Marga. 'Daarom komen mensen al snel met verhalen. Dat ze ontevreden zijn over hun figuur, of dat ze een lichamelijk gebrek willen verbergen. Het is

dan onze taak om ze goed te helpen en hun twijfels weg te nemen. Dat lukt doorgaans heel goed, hoor. Vrijwel iedereen gaat hier blij de winkel uit.' Zeker bij Livera is verkopen een vak, benadrukt Marga. 'Ik heb diverse bedrijfstrainingen gevolgd waarin je leert in te spelen op de twijfel bij

klanten, hoe je hen gerust kunt stellen, en hoe je ze van dienst kunt zijn. Dat is niet alleen heel leuk om te doen, maar ook heel dankbaar.' Op de foto zie je Marga links, en haar collega Yvon rechts vooraan. Tussen hen in staat winkeigenaar Hendrik Jan van den Bergh.

Gezond is ook veilig



Een gezonde werkomgeving is zeker zo belangrijk als een veilige werkomgeving.

Want zwaar werk, met veel lichamelijke of psychische belasting, kan eveneens schade aanrichten aan je geestelijk en lichamelijk welzijn.

Loop je op de werkvloer tegen een probleem aan met de arbeidsomstandigheden? Pak het 'arbokeuzeboek' er bij, zoek naar het betreffende probleem, en kies een of meer opties uit de aangeboden oplossingen. Simpel toch?

Toegegeven, het woord arbokeuzeboek hebben we zelf verzonnen. Omdat het precies duidelijk maakt wat we bedoelen. De formele naam echter is arbocatalogus. Gezond kunnen werken is welbeschouwd ook een vorm van veiligheid. Want slechte arbeidsomstandigheden zijn slecht voor je gezondheid en dat is geen goede zaak. De overheid biedt weliswaar hulp, maar slechts tot het wettelijk minimale beschermingsniveau dat werkgevers hun werknemers

Vaak zijn er voor één probleem verschillende oplossingen

moeten bieden. Bijvoorbeeld: de werkgever moet zorgen voor beschermende maatregelen bij zwaar tillen, werken op koude plekken of omgaan met agressie en geweld. Vaak zijn er voor één probleem verschillende oplossingen. De politiek laat het aan de werkgevers en werknemers over oplossingen te kiezen waarmee ze aan de wettelijke vereisten voldoen. Die oplossingen worden vastgelegd in de arbocatalogus. En de samenstelling daarvan wordt per sector verzorgd in nauw overleg tussen werkgevers- en de werknemersorganisaties oftewel de vakbonden.



Staan zwaarder dan tillen

Wist je dat de werknemers in de woonbranche staan op hun werk als het zwaarst beoordelen? Wie had dat verwacht? Je dacht vast dat ze de meeste moeite zouden hebben met zwaar tillen. Voor beide problemen biedt de arbocatalogus gelukkig oplossingen. De vakbonden vinden het belangrijk dat werknemers goed op de hoogte zijn van de 'fysieke gevaren' op hun werk. Daarom hebben ze voor bijvoorbeeld de medewerkers in de Gebra (gemengde en speelgoedbranche) twee brochures laten ontwikkelen over de arbocatalogus: één over lichamelijke belasting en één over agressie en geweld. Beide brochures beschrijven kort welke bedreigingen er zoal op de werknemers afkomen en bieden 'gouden regels' hoe ze hier het best mee kunnen omgaan. Met de brochures wil de bond de arbocatalogus extra onder de aandacht van de werknemers brengen. Want zij moeten er tenslotte hun voordeel mee doen. De arbocatalogus voor de gemengde branche is te vinden op www.gebra.nl/arbocatalogus, die voor de sector wonen op www.werkeninwonen.nl/arbo-wonen. Uiteraard zijn er ook voor de andere branches in de detailhandel arbocatlogi. Zoals voor de mode: www.arboindemode.nl. Vraag je werkgever er naar, want ook die is er bij gebaat dat er geen ongelukken gebeuren. **Vandaar ons advies: werk veilig én gezond!**

Stille winkel



Klanten zijn ongeduldiger geworden

Wie: Dinant Krouwel en Annelieke Heemskerk
 Wat: Bedrijfsleider en medewerkster
 Waar: Bladmuziekwinkel Broekmans&Van Poppel, Utrecht
 Vinden: Klanten zijn ongeduldiger geworden

Krouwel: 'Hier wordt zelden iets gestolen. Echt.'
Heemskerk: 'De winkel is heel overzichtelijk. Vanachter de kassa overzie je vrijwel alles. Voor de moeilijke hoeken hebben we spiegels hangen. Maar de keuken met onze persoonlijk spullen hebben we altijd op slot.'

Krouwel: 'Over de indeling is goed nagedacht. Eerst was de opzet anders, maar uiteindelijk hebben we het toch veranderd. Verbeterd.'

Heemskerk: 'We hebben klanten van over de hele wereld. Trouwe klanten die altijd langs komen als ze hier zijn. Verder hebben we klanten uit zo'n beetje heel Nederland die bewust één of twee keer per jaar komen inkopen. Meer incidentele klanten zijn er ook, maar die zijn ongeduldiger. Hebben we iets niet op voorraad, dan regelen ze wel iets anders, zeggen ze.'
Krouwel: 'Dat komt denk ik door internet. De mensen willen snel geholpen worden. Dat is een echte verandering. Vroeger mocht een bestelling gerust twee weken duren. Nu moet er liefst uiterlijk de volgende dag geleverd worden.'

“soms zingen ze een melodie voor en vragen dan of wij die hebben”

Heemskerk: 'Gelukkig willen nog altijd veel mensen bladmuziek graag in handen hebben gehad voor ze het

kopen. Daarvoor komen ze hier. En soms zingen ze een melodie voor en vragen dan of wij die hebben.'

Krouwel: 'Je hoort en ziet de mensen hier in de winkel vaak meetrommelen of de lippen bewegen terwijl ze bladmuziek lezen. Daarom is dit ook zo'n stille winkel. We hebben geen muziek aan. Want dat werkt heel storend als je bladmuziek leest.'





Te heet om nog fatsoenlijk te kunnen werken



..... inkomend 13-08-15, 11:16

Hallo Kim,
We hebben deze zomer weer een paar zeer warme dagen beleefd. Bij mij in de winkel was het soms werkelijk té heet om nog fatsoenlijk te kunnen werken. Hoe zit het nu eigenlijk met maatregelen hiertegen? Wat mag ik van mijn werkgever verwachten op dit gebied?

Herman

..... verstuurd 14-08-15, 09:05

Beste Herman,
Volgens de Arbowet moet een werkgever zijn werknemers een behaaglijk werkklimaat bieden, ongeacht of dat nu is in een winkel, een kantoor, een magazijn of waar dan ook. De wet beschrijft ook uitgebreid wat behaaglijk precies is, maar het belangrijkste om te weten is dat er vanaf 26 graden Celsius iets moet gebeuren. De werknemer moet dan rustiger aan gaan doen. Korter aaneengesloten werken bijvoorbeeld, meer drinken en aangepaste kleding dragen. Bij hogere temperaturen moeten er van de wet hoe dan ook maatregelen worden

getroffen, afhankelijk van het soort werk. Voor zittend kantoorwerk geldt een grens van 30 graden; voor ander licht werk (zoals aan de kassa) 28 graden; voor intensief werk 26 graden, mits er een voelbare luchtstroom is, anders maximaal 25 graden; en voor zeer intensief werk (tillen, duwen, trekken etc) 25 graden met een voelbare luchtstroom of 23 graden zonder luchtbeweging. De vraag is natuurlijk welke maatregelen zoal mogelijk zijn. Dat kan variëren van het aanschaffen of huren van een mobiele airco tot het inlassen van extra pauzes. De keuze voor

het soort maatregelen hangt af van de situatie en is een zaak van onderling overleg. Wacht in ieder geval niet tot je baas iets regelt maar trek zelf tijdig aan de bel. Kaart het probleem aan bij de leidinggevende, ga naar de ondernemingsraad (als die er is) of benader de arbodienst. Ben je lid van een vakbond, dan kan je ook daar aankloppen. Levert dit alles niets op en blijft je werkgever weigeren maatregelen te nemen, gebruik dan het welzijn van de klant als argument. Want ook die kan het te warm hebben en daardoor jouw warme winkel zomaar links laten liggen.

Kim

Mijn baan staat op de tocht



..... inkomend 15-08-15, 14:46

Hee Kim,
Mijn baan staat op de tocht. Geintje. Ik bedoel dat ik tijdens mijn werk soms letterlijk in de tocht sta. Ik vrees dat ik hier ziek van word. Wat te doen?

Sven



..... verstuurd 15-08-15, 16:55

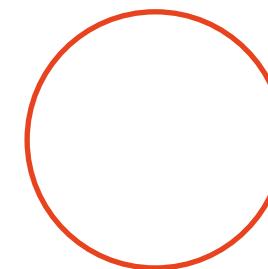


Hallo Sven,
Een beetje kerel zoals jij kan een beetje tocht toch wel verdragen? Nee hoor, geintje van mij terug. Serieus nu, want het onderwerp dat jij aankaart is echt een zeer serieus probleem. Een openstaande deur trekt meer klanten dan een dichte deur, denken veel werkgevers in de detailhandel. En dus verplichten zij hun personeel de deur de hele dag open te laten staan. Op het gevaar af dat die zelfde werknemers de hele dag in de tocht staan. De Arbowet stelt op dit punt geen keiharde eisen aan het klimaat op de werkvloer. Het klimaat moet 'behaaglijk' en 'gelijkmatig' zijn – maar dan wel 'zoveel als redelijkerwijs mogelijk is' – en mag geen schade aan de gezondheid van de werknemers aanrichten. Tja, daar kun je veel kanten mee op. Wat mij betreft is de oplossing heel simpel: gooi die deur toch gewoon dicht! De klant stelt een tochtvrije winkel ook op prijs. Maar bespreek dit natuurlijk wel met je werkgever. Gezamenlijk moeten jullie er uit kunnen komen. In ieder geval 'zoveel als redelijkerwijs mogelijk is'.

Kim

Like • Comment • Share

HEB JE OOK EEN VRAAG AAN KIM?
Stuur 'm per mail
veiligindewinkel@fhkn.nl
of per post naar DNK,
t.a.v. Kim, Postbus 7001, 6710 CB Ede



UIT HET DAGELIJKS LEVEN IN DE WINKEL HOE BENADER JE EEN VERDACHTE KLANT



ZIE JE DAT? DE TAS VAN DEZE KLANT STAAT OPEN.



DEZE OPLETTENDE WINKELMEDEWERKSTER ZIET HET OOK



DE WINKELMEDEWERKSTER LAAT DE KLANT WETEN DAT ZIJN TAS OPEN STAAT.



DE KLANT WAARDEERT DE OPLETTENDHEID VAN DE MEDEWERKSTER NIET



ÓF DE KLANT WAARDEERT DE OPLETTENDHEID VAN DE MEDEWERKSTER WEL



HOE DE KLANT OOK REAGEERT - WINKELDIEF OF NIET - HIJ OF ZIJ WEET DAT JE OPLET