



# Arbowaai

Informatie en tips  
om **gezond** te blijven  
werken in je **winkel**



## WERKEN IN DE DETAILHANDEL IS ERG LEUK... EN DAT MOET VOORAL ZO BLIJVEN.

Daarom is een veilige en gezonde werkplek belangrijk. Zo voorkom je grotere of kleinere gezondheidsklachten én irritaties. Deze Arbowaaier is een praktisch hulpmiddel om je werk leuk, gezond en veilig te houden.

Achterin vind je de websites waar je aanvullende informatie kunt vinden.

## IN DEZE WAAIER VIND JE KORT EN BONDIG EEN AANTAL TIPS

- 1 Let op je lijf! (tillen en dragen; duwen en trekken)
- 2 Sta je goed, zit je goed?
- 3 Gezond achter de kassa!
- 4 Liever lekker druk dan werkdruk!
- 5 Hou je handen heel!
- 6 Wees wijs met lastige klanten!
- 7 Diefstal, overval? Wees voorbereid!
- 8 Ongewenst gedrag? Ken én stel je grenzen!
- 9 Werk niet te lang!
- 10 Weet wat je doet bij ongelukken!
- 11 Werk veilig, werk gezond!



## Let op je lijf!

Wanneer je tijdens je werk je lichaam niet goed gebruikt, kun je gezondheidsklachten krijgen aan je rug, schouders, armen of benen. Je hebt de meeste kans op problemen bij lang staan en bij veel tillen.

Aanbevelingen voor een gezond lichaam:

- ▶ Houd je conditie op peil door voldoende sport en beweging.
- ▶ Zorg voor voldoende afwisseling in je houding en bewegingen tijdens het werk.

# Let op je lijf!

## TILLEN EN DRAGEN

Veel of verkeerd tillen en reiken leiden vooral tot rugklachten.

TIPS

### VOOR TILLEN EN DRAGEN

- ▶ Til of draag geen dingen die zwaarder zijn dan 25 kilo.
- ▶ Vraag de hulp van een collega als je zwaar en veel moet tillen.
- ▶ Gebruik hulpmiddelen als je veel en ver moet dragen, bijvoorbeeld een steekwagen.

- ▶ Til een last altijd zo dicht mogelijk tegen je lichaam.
- ▶ Probeer te voorkomen dat je veel en ver met je armen moet reiken.
- ▶ Stapel niet te hoog en voorkom dat je boven je macht moet tillen.
- ▶ Draag iets zo veel mogelijk tussen heup- en ellebooghoogte.
- ▶ Probeer zo te tillen dat je rug niet draait.

## DUWEN EN TREKKEN

Het duwen of trekken van bijvoorbeeld een rolcontainer is een grote belasting voor je lichaam.

TIPS

### VOOR DUWEN EN TREKKEN

- ▶ Duwen is beter dan trekken, je hoeft dan minder kracht te zetten.
- ▶ Gebruik je lichaamsgewicht en werk zo veel mogelijk vanuit je benen.
- ▶ Breng de last langzaam en rustig op gang.



## Sta je goed, zit je goed?

Lang staan is een zware belasting voor je voeten, je benen en je rug.

Wie lang zit, beweegt te weinig. Ook dat is niet gezond.

# Sta je goed en zit je goed?

**TIPS****VOOR STAAN  
EN ZITTEN**

- ▶ Probeer lang zitten of staan te voorkomen. Het beste is om niet langer dan 1 uur achter elkaar te staan en om bij elkaar opgeteld niet langer dan 4 uur per dag te staan.
- ▶ Zorg voor afwisseling in je werk en je werkhouding.
- ▶ Als je lang moet staan, pauzeer dan zo af en toe en ga dan even zitten of lopen.
- ▶ Moet je tijdens je werk langer dan een uur op dezelfde plek staan, dan heb je recht op een zitgelegenheid, bijvoorbeeld in de vorm van een zogenoemde stasteun.
- ▶ Zorg dat het werkblad waarachter je staat of zit op de goede hoogte is ingesteld. In de meeste gevallen is het het beste dat je op of net onder ellebooghoogte werkt.
- ▶ Het werkt het beste als je meubilair op de juiste hoogte is ingesteld.
- ▶ Voorkom dat je vaak en veel met je armen moet reiken.
- ▶ Draag bij staand werk stevige schoenen en geen hoge hakken.



## Gezond achter de kassa!

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

# Gezond achter de kassa!

**TIPS****VOOR STAAN  
ACHTER DE KASSA****Waarom moet de kassa voldoen?**

- ▶ Goede werkhoogte (bij voorkeur ongeveer 10 cm onder ellebooghoogte).
- ▶ Voldoende ruimte voor je voeten.
- ▶ 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****Waarom moet de kassa voldoen?**

- ▶ Voldoende been- en voetruiimte.
- ▶ Een instelbare stoel.
- ▶ 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.
- ▶ Een voetensteun moet beschikbaar zijn.
- ▶ Het is beter om niet langer dan 2 uur achter elkaar achter de kassa te zitten.
- ▶ Het is beter om niet langer dan 5 uur per dag achter de kassa te zitten.

**TIPS****VOOR EEN  
GOEDE HOUDING**

- ▶ Probeer zo recht mogelijk te zitten, zonder gedraaide rug.
- ▶ Zorg voor afwisseling van je houding.





## Liever lekker druk dan werkdruk!

Je kent het wel: een lange rij voor de kassa, ongeduldige klanten, een kas die straks wél moet kloppen, je pauze schiet erbij in of is te snel voorbij, niet eens tijd voor een praatje met je collega en dan is het ook nog koopavond...

Te hoge werkdruk veroorzaakt stress. En daar kun je ziek en overspannen van worden.

# Liever lekker druk dan werkdruk!

Een beetje stress kan geen kwaad. Er ontstaat pas echt stress als je de greep op je werk verliest. Bijvoorbeeld omdat je je werk niet af krijgt binnen de beschikbare tijd. Of je staat onder druk van klanten. Of je kunt niet voldoen aan de verwachtingen van je baas. Of misschien heb je thuis problemen, waardoor je je werk minder goed kunt doen. Je hebt geen plezier meer in je werk, voelt je opgejaagd en kunt je niet meer concentreren.

TIPS

## OM WERKDruk TE VOORKOMEN

- ▶ Aarzel niet om hulp te vragen. Ook je collega's en je werkgever hebben er baat bij dat je prettig werkt.
- ▶ Bespreek werkproblemen in het werkoverleg. Bespreek daar bijvoorbeeld hoe je leuk en minder leuk werk eerlijk kunt verdelen.
- ▶ Bespreek eventuele privéproblemen met je baas. Bespreek hoe jullie daarmee rekening kunnen houden tijdens het werk.
- ▶ Plan je eigen werk zo goed mogelijk. Doe de belangrijkste en urgentste dingen eerst.
- ▶ Neem voldoende pauzes tijdens de werkdag en maak dan zo mogelijk even een wandelingetje.
- ▶ Beperk overwerk en vraag zo nodig om compensatie.
- ▶ Zorg voor voldoende (en actieve) ontspanning naast je werk.



## Hou je handen heel!

Een stuk kaas. Een paar plakjes rosbrief. Gesneden groente. Een halfje wit gesneden.

In de winkel wordt heel wat af gesneden om de klant te voorzien van de juiste hoeveelheid of een zo kant-en-klaar mogelijk product.

# Hou je handen heel!

Bij het snijden in de winkel kunnen helaas ongelukken gebeuren. Soms met hele vervelende gevolgen en blijvend letsel. Wees dus altijd voorzichtig met messen en snijmachines. Werk geconcentreerd!

**TIPS**

## VOOR HET SNIJDEN MET MESSEN

- ▶ Werk oplettend en in een rustig tempo als je snijdt.
- ▶ Snijd zo veel mogelijk van je af in plaats van naar je toe.
- ▶ Zorg dat messen scherp zijn. Met scherpe messen gebeuren minder ongelukken dan met botte messen waarbij je kracht moet zetten.
- ▶ Stop met snijden en leg het mes even neer als je afgeleid wordt door een klant of collega.
- ▶ Berg messen die je niet gebruikt altijd meteen op.

**TIPS**

## VOOR HET GEBRUIK VAN SNIJMACHINES

- ▶ Werk nooit met een machine als je geen goede uitleg hebt gehad.
- ▶ Vraag om uitleg aan je baas of collega als er iets niet duidelijk is.
- ▶ Zet de snijmachine bij een stroomstoring direct uit.
- ▶ Maak machines pas schoon nadát je de stroom eraf gehaald hebt en de messen hebt verwijderd.
- ▶ Zorg voor een opgeruimde werkplek en een schone vloer rond de snijmachine.
- ▶ Hou je aandacht bij je werk en leid anderen aan de snijmachine niet af.



## Wees wijs met lastige klanten

Vandalisme. Bedreigingen. Scheldpartijen aan de kassa. Als werknemer in de winkel kun je ermee te maken krijgen. Agresie en geweld kunnen we nooit helemaal voorkomen. Maar je kunt er wel beter mee leren omgaan.

# Wees wijs met lastige klanten

Om te beginnen moet je agressie zien te voorkomen. Het is daarom heel belangrijk om de klant aandacht te geven.

TIPS

## OM AGRESSIE TE VOORKOMEN

- ▶ Begroet klanten altijd bij binnenkomst.
- ▶ Maak bewust oogcontact.
- ▶ Geef aandacht.

- ▶ Stap regelmatig op iemand af.
- ▶ Zinnetjes als 'Kan ik u helpen?' en 'Zoekt u iets speciaals?' werken ontmoedigend op kwaadwillende klanten.
- ▶ Wijs een klant die zich afwijkend gedraagt op de huisregels.
- ▶ Zeg tegen een klant die duidelijk van plan is iets te stelen: 'Zal ik dat alvast van u aanpakken?'.
- ▶ Geef persoonlijke aandacht bij het afrekenen.

TIPS

## VOOR ALS EEN KLANT TOCH BOOS EN AGRESSIEF WORDT?

- ▶ Ga nooit in discussie.
- ▶ Blijf rustig en correct en negeer persoonlijke beledigingen.
- ▶ Ga niet in op dreigementen.
- ▶ Probeer niet te 'winnen'.
- ▶ Onderdruk de drang om fysiek geweld te gebruiken.



## Diefstal, overval? Wees voorbereid!

Criminaliteit vind je overal in de samenleving en is ook in de winkel niet altijd te voorkomen. Dat is een van de minder prettige kanten van het werken in de winkel. Wees erop bedacht wat je doet als je met criminaliteit te maken krijgt.

# Diefstal, overval? Wees voorbereid!

**TIPS****BIJ WINKELDIEFSTAL**

**Signaleer je een winkeldiefstal, blijf dan kalm.**

- ▶ Het is veiliger om er met z'n tweeën op af te gaan.
- ▶ Spreek de verdachte aan. Misschien is er sprake van een vergissing.
- ▶ Bij aanhouding zeg je letterlijk: 'Ik houd u aan wegens verdenking van diefstal.'
- ▶ Leid de verdachte weg en bel direct de politie.
- ▶ Laat de verdachte nooit alleen.
- ▶ Geef de verdachte de gestolen spullen niet af, laat dat dan over aan de politie.
- ▶ Blijf altijd vriendelijk. Voorkom geweld.

**TIPS****BIJ EEN OVERVAL**

**Dat wil natuurlijk niemand meemaken, maar helemaal uitsluiten kun je het in de winkel niet. Dus is het goed om voorbereid te zijn. Leer daarom de volgende vier vuistregels uit je hoofd en onthoud ze met het ezelsbruggetje RAAK!**

- ▶ Rustig blijven.
- ▶ Aanvaard bevelen en volg deze snel en kalm op.
- ▶ Afgiven van het geld waar om gevraagd wordt.
- ▶ Kijk goed en probeer een signalement op te nemen voor de politie.

Iedereen in de detailhandel kan na een overval onmiddellijk gebruik maken van de Slachtofferhulp Detailhandel.

Bel gratis 0800-0801.

Binnen twee uur is er een professionele hulpverlener ter plekke voor de eerste opvang.





## Ongewenst gedrag? Ken én stel je grenzen!

Prettig werken willen we allemaal. Ongewenste intimiteiten, discriminatie en pesterijen passen daar niet bij. Niemand heeft het recht om het werkplezier voor een ander te verzieken.

# Ongewenst gedrag?

## ONGEWENST OF NIET?

Vaak kunnen mensen elkaar zonder woorden veel duidelijk maken. Meestal kun je al aan iemands reactie aflezen of iets gewaardeerd wordt of niet.

Trouwens, aan benen, borsten of billen komen is altijd fout.

Hetzelfde geldt voor 'geintjes' over godsdienst, seksuele geaardheid, nationaliteit, burgerlijke staat en levensovertuiging. Iedereen heeft recht op een gezellige werksfeer.

Ken je grenzen. En stel je grenzen.

## TIPS

## TEGEN ONGEWENST GEDRAG

- ▶ Hou je eigen gedrag in de gaten. Vraag je eens af hoe jouw gedrag op anderen overkomt.
- ▶ Spreek je collega's aan op hun gedrag. Een opmerking als: 'Zo gaan wij hier niet met elkaar om', werkt vaak goed.
- ▶ Je kunt opkomen voor een collega die iets onaangenaams overkomt. Als dat op het moment zelf moeilijk is, kun je de ander ook achteraf steunen. Bijvoorbeeld

door te laten merken dat je het gedrag helemaal niet 'gewoon' vindt.

- ▶ Zorg dat je weet waar je terecht kunt met een klacht.
- ▶ Praat erover met een collega of leidinggevende die je vertrouwt. Ga eventueel naar het preventiespreekuur van de arbodienst. Daar heb je recht op.
- ▶ Ook een klant kan de boosdoener zijn. Waarschuw in zo'n geval je baas of een collega.



## Werk niet te lang!

In de detailhandel komen regelmatig lange werktijden voor. Soms lijkt dat onvermijdelijk. Maar er zijn grenzen, ter bescherming van je eigen gezondheid en je vrije tijd.

# Werk niet te lang!

## WAAR HEB JE RECHT OP?

Als werknemer heb je rechten als het gaat om werktijden. Die rechten kun je vinden in de CAO, als die in voor jouw bedrijf bestaat. Is er voor jouw bedrijf geen speciale CAO, dan gelden de wettelijke bepalingen van de Arbeidstijdenwet.

## DE BELANGRIJKSTE REGELS UIT DE ARBEIDSTIJDENWET ZIJN

- ▶ Je werkdag mag maximaal 9 uur bedragen (exclusief pauzes). Alleen bij uitzondering mag dat langer zijn.
- ▶ Normaal gesproken mag je maximaal 45 uur per week werken. Maar dan mag de gemiddelde werkweek per kwartaal niet meer dan 40 uur bedragen.

- ▶ Werk je meer dan 5½ uur op een dag, dan heb je recht op een pauze tussendoor van minimaal een half uur. Werk je langer dan 8 uur, dan heb je recht op een pauze tussendoor van minimaal 45 minuten, waarvan een half uur aaneengesloten.
- ▶ Werken op zondag mag, wanneer de ondernemingsraad, de personeelsvertegenwoordiging of de betrokken werknemers het hiermee eens zijn. Je hebt recht op tenminste 4 zondagen per kwartaal (13 weken) vrij. Werken op zondag mag je weigeren.

## WERKTIJDEN VOOR JONGEREN

**Ben je jonger dan 18 jaar, dan gelden er andere regels voor werktijden.**

Kijk voor meer informatie op de website van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: [www.minszw.nl](http://www.minszw.nl)

TIPS

## OVER WERKTIJDEN

- ▶ Overleg met je baas als je problemen hebt met je werktijden.
- ▶ Overleg ook met je baas om te zorgen dat je bijtijds weet wanneer je in de komende weken moet werken.
- ▶ Probeer ook tussendoor regelmatig te pauzeren. Ga dan zo mogelijk even weg uit de winkel en ga lekker wandelen!
- ▶ Probeer overwerk te beperken en vraag om compensatie.



## Weet wat je doet bij ongelukken!

In de winkel kun je te maken krijgen met kleine of grotere ongelukken. Iemand valt van de trap, een klant wordt onwel, er breekt brand uit. Op zo'n moment moet je snel handelen en eerste hulp verlenen. De bedrijfshulpverlener weet wat er moet gebeuren.

# Weet wat je doet bij ongelukken!

## BEDRIJFSHULPVERLENING

In elke winkel moet iemand zijn aangewezen als bedrijfshulpverlener (BHV'er). De BHV'er herkent gevaarlijke situaties en neemt maatregelen. Hij verleent hulp totdat professionele hulpverleners die taak overnemen. Voor een bedrijf waar minder dan vijftig mensen werken is één BHV'er voldoende. BHV'ers kunnen ook worden aangewezen in samenwerking met een aantal winkels in de buurt.

## DE BEDRIJFSHULPVERLENER MOET

- ▶ Eerste hulp verlenen bij ongevallen.
- ▶ Beginnende brand beperken en bestrijden.
- ▶ Anderen alarmeren en evacueren.
- ▶ Professionele hulpverleners alarmeren en met hen samenwerken.

## TIPS

### BIJ CALAMITEITEN

- ▶ Zorg dat je weet wie de bedrijfshulpverlener is.
- ▶ Zorg dat je weet waar de verbanddoos in de winkel te vinden is.

## RAMPEN

In alle gevallen waarin mensen gevaar lopen moet je weten wat je moet doen. Nog beter is het natuurlijk, om zulke situaties te voorkomen. Ieder bedrijf moet een bedrijfsnoodplan maken. Daarin staat wie welke taak heeft bij brand of andere rampsituaties. De bedrijfshulpverlener herkent gevaarlijke situaties en neemt maatregelen.

## TIPS

### 'IN GEVAL VAN NOOD'

- ▶ Vraag je werkgever om het calamiteitenplan te bespreken met het personeel, zodat iedereen weet wat hij of zij moet doen in geval van nood.
- ▶ Weet waar de vluchtwegen zijn, zodat je bij brand snel weg kunt komen. Houd vluchtwegen altijd vrij.



# Werk veilig, werk gezond!

Ieder bedrijf hoort zich te bekommeren om de gezondheid en veiligheid van alle medewerkers. Zo voorkom je samen ongelukken en ziekte én draag je bij aan een prettige en plezierige werkomgeving.

# Werk veilig, werk gezond!

Iedere werkgever moet zich houden aan de verplichtingen in de Arbowet.

Dat houdt onder andere het volgende in:

## WAT MOET DE WERKGEVER DOEN?

- ▶ Er moet een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) op papier staan met alle veiligheids- en gezondheidsrisico's, en wat eraan gedaan wordt om die risico's te verminderen.
- ▶ De werkgever moet zijn aangesloten bij een arbodienst. Die zorgt in ieder geval voor de begeleiding bij ziekteverzuim. Maar werknemers moeten ook een spreekuur kunnen bezoeken, waar ze terecht kunnen met vragen over

gezondheidsklachten die met het werk te maken hebben.

- ▶ De werkgever moet werknemers voorlichten en instructie geven om de veiligheid en gezondheid op het werk te bevorderen.

## WAT MOET JE ALS WERKNEMER?

Ook als werknemer hoor je aandacht te hebben voor de veiligheid en gezondheid op het werk, voor jezelf en voor anderen. Zo hoor je op de juiste manier om te gaan met gevaarlijke stoffen, persoonlijke beschermingsmiddelen en machinebeveiligingen. Je moet meewerken aan voorlichting en onderricht. En als je

gevaarlijke situaties opmerkt, moet je dat onmiddellijk melden aan je leidinggevende.

## WAAR KUN JE TERECHT MET KLACHTEN, PROBLEMEN EN VRAGEN?

- ▶ Overleg problemen altijd eerst met je leidinggevende en met collega's op het werkoverleg.
- ▶ Als er een ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT) is, kun je daar terecht met je klachten over veiligheid en gezondheid op het werk.
- ▶ Je kunt ook je eigen vakbond inschakelen.
- ▶ Je kunt de arbodienst van je bedrijf vragen.
- ▶ In het uiterste geval kun je een klacht indienen bij de Arbeidsinspectie.



# Meer informatie

Zoek je informatie over veilig en gezond werken, dan kun je terecht bij je vakbond en bij je arbodienst. Daarnaast kun je terecht bij tal van andere websites.

Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD)  
[www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)  
(veel informatie over winkelcriminaliteit en sociale veiligheid)

FNV Bondgenoten  
[www.arbobondgenoten.nl](http://www.arbobondgenoten.nl)

CNV Dienstenbond  
[www.veiligengezondwerken.nl](http://www.veiligengezondwerken.nl)

MKB-Nederland  
[www.arbo.mkb.nl](http://www.arbo.mkb.nl)

Algemene informatie over veilig en gezond werken  
[www.arbo.nl](http://www.arbo.nl)

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
[www.minszw.nl](http://www.minszw.nl)  
(met informatie over de Arbeidsinspectie en over Veilig werken)

Slachtofferhulp in de ambulante- en detailhandel  
[www.slachtofferhulpdetailhandel.nl](http://www.slachtofferhulpdetailhandel.nl)

Tips bij ziekteverzuim  
[www.ziekenmondig.nl](http://www.ziekenmondig.nl)

**De Arbowaaier** is een uitgave van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD). Als sectorinstituut ondersteunt het HBD de gehele detailhandel. Het HBD vervult een functie als kenniscentrum; maakt maatschappelijke ontwikkelingen en overheidsbeleid helder en hanteerbaar en stimuleert de professionaliteit in de sector. In het HBD werken samen: MKB-Nederland, Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel (CVAH), FNV Bondgenoten en CNV Dienstenbond.



Postbus 90703 2509 LS Den Haag  
T 070 338 56 00 F 070 338 57 11

**Illustraties** Robert Vulkers **Vormgeving** Biskaje, Leiden **Druk** Eurasia Print