

Arbowaai- mode

Gezond werken in de winkel doe je zó



Fit in je baan

Je werkt in de winkel, hebt een fijne baan, en dat wil je nog lang zo houden. Zorg er dan wel voor dat je gezond blijft. Eet gevarieerd, drink niet te veel alcohol, blijf in beweging en doe aan sport. Dat houdt je fit.

Waak er ook voor dat je niet ziek wordt van je werk. Bijvoorbeeld door te zwaar te tillen, door een verkeerde lichaamshouding op je werkplek aan te nemen, of door simpelweg te veel en te hard te werken. Hoe leuk je werk ook is.

Deze Arbowaaijer staat vol met tips voor veilig, gezond en daarmee nóg leuker werk.

Doe er je voordeel mee.



Buk niet te veel, til niet te zwaar

Veel bukken en zwaar tillen zijn veelvoorkomende oorzaken van gezondheidsklachten bij winkelpersoneel. Wees daarom voorbereid. Wissel bijvoorbeeld fysiek belastende werkzaamheden af met minder belastende werkzaamheden of verdeel belastend werk over diverse collega's. Kijk voor meer tips voor verantwoord bukken, tillen, dragen, duwen en trekken op de achterzijde van deze pagina.



TIPS VOOR BUKKEN, TILLEN EN DRAGEN

- > Als je bukt, bijvoorbeeld om iets op te pakken of te tillen, buk dan door je knieën en houd je rug recht.
- > Probeer zo te tillen dat je rug niet draait.
- > Til of draag geen dingen die zwaarder zijn dan 25 kilo.
- > Vraag hulp als je veel of zwaar moet tillen.
- > Draag alles zo veel mogelijk tussen heup- en ellebooghoogte.
- > Gebruik hulpmiddelen zoals een steekwagen als je veel en ver moet dragen.
- > Plaats niet te veel dozen op een karretje.
- > Til en draag een last altijd zo dicht mogelijk tegen je lichaam.
- > Stapel niet te hoog en voorkom dat je boven je macht moet tillen.
- > Zorg dat lichtere lasten hoger in de schappen van het magazijn staan dan zwaardere.

TIPS VOOR DUWEN EN TREKKEN

- > Gebruik je lichaamsgewicht en werk zo veel mogelijk vanuit je benen.
- > Breng de last langzaam en rustig op gang.
- > Het is beter om hulpmiddelen zoals rolcontainers te duwen dan te trekken; duwen kost minder kracht.

Sta goed, zit goed

Lang staan is een zware belasting voor je voeten, je benen en je rug. Maar ook zitten is niet altijd even gezond. Want wie lang zit, beweegt te weinig. Afwisseling in staan en zitten is daarom het beste. Zie de achterzijde van deze pagina voor handige tips.



TIPS VOOR STAAN EN ZITTEN

- > Zorg voor afwisseling in je werk en je werkhouding.
- > Probeer lang staan te voorkomen. Liever niet langer dan 1 uur achter elkaar of bij elkaar opgeteld niet langer dan 4 uur per dag.
- > Als je lang moet staan, ga dan af en toe even zitten of lopen.
- > Moet je tijdens je werk langer dan 1 uur op dezelfde plek staan, bijvoorbeeld achter de kassa, dan heb je recht op hulpmiddelen zoals een stasteun om tegenaan te leunen.
- > Zorg dat het werkblad waarachter je staat of zit op de goede hoogte is ingesteld: op of net onder ellebooghoogte.
- > Voorkom dat je vaak en veel met je armen moet reiken.
- > Draag bij staand werk stevige schoenen en geen hoge hakken.

Ontspannen achter de kassa

Werken achter de kassa is vermoeiend. Of je er nu achter staat of zit. Op de achterzijde van deze pagina vind je tips voor waarmee je mogelijke klachten kunt voorkomen.



TIPS VOOR ACHTER DE KASSA

- > Alle tips voor staan en zitten die we op de pagina hiervoor al gaven, gelden ook voor werken achter de kassa, dus sla die er gerust ook nog even op na.
- > Zorg verder voor voldoende ruimte voor je voeten en voldoende ruimte achter de kassa.
- > Als je zit, vraag dan om een instelbare stoel en eventueel een voetensteun.
- > Lig er een betonnen vloer onder de kassa, vraag dan om een kleed op de grond en een voetenbankje.
- > Zorg dat je niet te ver hoeft te reiken naar artikelen, scanner of geldla.
- > Sta niet langer dan 1 uur achter elkaar of per dag niet meer dan 4 uur in totaal achter de kassa.
- > Zit niet langer dan 2 uur achter elkaar of per dag niet meer dan 5 uur in totaal achter de kassa.
- > Zorg voor afwisseling van je houding. Probeer zo recht mogelijk te zitten, zonder gedraaide rug en trek je schouders niet te hoog op.

Druk de werkdruk

Werken in de winkel kan hectisch zijn. Een rij voor de kassa, ongeduldige klanten, producten die uit het magazijn gehaald moeten worden... Dan is er geen tijd voor ontspanning, schiet je pauze er bij in en werk je over om zaken op te pakken die eerder zijn blijven liggen. Te veel werkdruk veroorzaakt stress. Daar kun je ziek en overspannen van worden. Maar je kunt de werkdruk ook drukken; zie de achterzijde van deze pagina voor tips.



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 en hoe jullie daarmee rekening kunnen houden tijdens het werk.
- > Plan je eigen werk zo goed mogelijk. Doe de meest noodzakelijke dingen eerst.
- > Neem voldoende pauzes 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.

Werk niet te lang

Werken in de winkel is leuk. Lange dagen maken is dan ook niet erg, ook omdat het soms onvermijdelijk is. Maar er zijn grenzen. In de Arbeidstijdenwet zijn bepalingen opgenomen ter bescherming van jouw gezondheid en vrije tijd. Heeft jouw bedrijf een cao, dan heb je mogelijk extra rechten als het gaat om werktijden.



DE BELANGRIJKSTE REGELS UIT DE ARBEIDS- TIJDENWET EN DE CAO

- > Je werktijd mag maximaal 12 uur per dag en 60 uur per week bedragen.
- > Over een periode van 4 weken mag je gemiddeld maximaal 55 uur per week werken en over een periode van 16 weken gemiddeld maximaal 48 uur per week.
- > Werk je meer dan 5,5 uur op een dag, dan heb je recht op een pauze tussendoor van minimaal een half uur. Werk je langer dan 10 uur, dan heb je recht op een pauze tussendoor van minimaal 45 minuten. Al deze pauzes mogen opgeknipt worden in blokjes van minimaal twee of drie kwartier.
- > Werken op zondag is vrijwillig, maar als je werkgever echt geen andere kandidaat heeft, kan hij je wel verplichten. Je hebt in ieder geval recht op tenminste 4 vrije zondagen per kwartaal.
- > Voor jongeren onder 18 jaar gelden andere regels voor werktijden. Kijk voor meer informatie op de website van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.minszw.nl

TIPS OVER WERKTIJDEN

- > Overleg met je baas als je problemen hebt met je werktijden.
- > Zorg dat je baas je bijtijds meldt wanneer je de komende weken moet werken.
- > Maak in je pauze zo mogelijk een wandelingetje.
- > Probeer overwerk te beperken en vraag om compensatie.

Wees wijs met lastige klanten

Vandalisme. Bedreigingen. Scheldpartijen aan de kassa. We zien het helaas maar al te vaak gebeuren in de winkel. Helaas zullen we agressie en geweld nooit helemaal kunnen voorkomen. Maar je kunt er wel goed mee leren omgaan. Tip 1: voorkomen is beter...



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 'de strijd' niet te 'winnen'.
- > Onderdruk de drang om fysiek geweld te gebruiken.

Wees voorbereid op criminaliteit

Criminaliteit gaat ook niet aan de winkel voorbij. Wees daarom altijd voorbereid, zodat je goed kunt reageren wanneer het onverhoopt ook jou treft. Want winkeldiefstal, een overval of geweld zijn helaas nooit helemaal te voorkomen. Ben je slachtoffer en wil je hulp bij de verwerking? Bel dan Slachtofferhulp Nederland, 0900 – 0101. De deskundigen daar kunnen je goed helpen, ook bij het verkrijgen van een eventuele schadevergoeding.



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.
- > Geeft de verdachte de gestolen spullen niet af, laat dat dan over aan de politie.
- > Blijf altijd vriendelijk. Voorkom geweld.

TIPS BIJ EEN OVERVAL

- > Een overval?
Hanteer dan de vuistregel RAAK:
- > Rustig blijven.
- > Aanvaard bevelen en volg deze snel en kalm op.
- > Afgeven van het geld waar om gevraagd wordt.
- > Kijk goed en probeer een signalement op te nemen voor de politie.

Begrens ongewenst gedrag

Prettig werken willen we allemaal. Pesterijen, intimidatie en ongewenste intimiteiten passen hier niet bij. En zogenaamde 'leuke grapjes' over iemands geloof, seksuele geaardheid, huidskleur of nationaliteit al evenmin. Iedereen heeft recht op een leuke gezellige werksfeer. Dus ken je grenzen en stel je grenzen. Bekijk de tips op de achterzijde van deze pagina.



TIPS TEGEN ONGEWENST GEDRAG

- > 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 je dat op het moment zelf moeilijk vindt, kun hem of haar ook achteraf steunen. In woord en daad.
- > Praat erover met een collega of leidinggevende die je vertrouwt, of de speciale vertrouwenspersoon binnen het bedrijf, als die er is.
- > Ga eventueel naar het preventiesprek uur 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.
- > Hou ook je eigen gedrag in de gaten. Vraag je eens af hoe jouw gedrag op anderen overkomt.

Weet wat je doet bij ongelukken

Een ongeluk zit in een klein hoekje, ook in de winkel. Iemand valt van de trap, een klant wordt onwel, er breekt brand uit. Snel handelen is dan geboden, zonder in paniek te raken. Deze taak ligt niet exclusief bij de bedrijfshulpverlener, die in elke winkel of eventueel een cluster van winkels aanwezig moet zijn. Ook de andere winkelmedewerkers moeten weten wat ze kunnen en zouden moeten doen.



TIPS BIJ CALAMITEITEN

- > Zorg dat je weet wie de bedrijfshulpverlener is.
- > Weet hoe je de bedrijfshulpverlener kunt bereiken.
- > Zorg dat je weet waar de verbanddoos in de winkel te vinden is.

TIPS IN GEVAL VAN RAMPEN

- > Ieder bedrijf moet een bedrijfsnoodplan hebben, waarin staat wie welke taak heeft bij brand of andere rampsituaties.
- > Vraag je werkgever dit calamiteitenplan ook te bespreken met het personeel, zodat iedereen daadwerkelijk weet wat hij of zij moet doen in geval van nood.
- > Weet waar de vluchtwegen zijn, zodat je bij brand of een andere ramp snel weg kunt komen. Houd vluchtwegen altijd vrij.

Ken de afspraken

Ieder bedrijf hoort zich te bekommeren om de gezondheid en veiligheid van alle medewerkers. Dat vindt de overheid, dat vinden de vakbonden en dat vinden de werkgevers zelf ook.

Daarom zijn er ook wettelijke voorschriften en cao-afspraken. Zo kun jij als medewerker zelf nagaan of ook jouw werkgever zich aan de regels houdt. Waar je deze informatie vindt? Je leest het – en meer – op de achterzijde van deze pagina.



WAT MOET DE WERKGEVER DOEN?

- > Iedere werkgever moet zich houden aan de verplichtingen in de Arbowet.
- > De werkgever moet zijn aangesloten bij een arbodienst waar werknemers terecht kunnen met vragen en gezondheidsklacht.
- > De werkgever moet werknemers voorlichten en instructie geven om de veiligheid en gezondheid op het werk te bevorderen.

WAT DOET DE VAKBOND?

- > De vakbond maakt met de werkgevers (aanvullende) afspraken over veiligheid en gezondheid in de winkel en legt die vast in de cao.
- > Deze cao-afspraken gaan verder dan de wettelijke verplichtingen die gelden als een minimale ondergrens.

WAT ZIJN JOUW PLICHTEN?

- > Als werknemer hoor je aandacht te hebben voor de veiligheid en gezondheid op het werk, voor jezelf en voor anderen. Kijk bijvoorbeeld in je cao of op de website Arbo in de mode: www.arboindemode.nl.
- > Je moet meewerken aan voorlichting over veiligheid en gezondheid op je werk.
- > Gevaarlijke situaties moet je onmiddellijk melden aan je leidinggevende.