



Sarphati[®]

RETAIL

VEILIG WERKEN IN DE RETAIL

voor retailmedewerker

leerwerkboek | vakkennis | 1e druk

ESS-examen: Werken volgens het retailconcept, PvB KT1, PvB KT2

SPL-examen: Praktijkexamen 1 (5)

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Tessel Mulder

Eindredactie: Saskia Sjollema

Titel: Veilig werken in de retail

ISBN: 97 894 639 7157 7

1e druk/1e oplage

© Boom beroepsonderwijs 2022

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Inleiding	5
Kerntaken en werkprocessen	6
Hoofdstuk 1 Veiligheid en arbo	7
1.1 Arbowet	8
1.2 Juiste werkhouding	13
1.3 Controle op arbo	19
1.4 Risico-inventarisatie & -evaluatie	21
1.5 Bedrijfs hulpverlening (bhv)	27
1.6 Handelen bij risicosituaties en ongevallen	29
1.7 Borden en pictogrammen	31
1.8 Samenvatting	37
1.9 Begrippen	39
Hoofdstuk 2 EHBO	41
2.1 Ongevallen in de retail	42
2.2 Eerste hulp verlenen	44
2.3 Algemene EHBO	48
2.4 Reanimatie	57
2.5 EHBO bij kinderen	60
2.6 Samenvatting	64
2.7 Begrippen	66
Hoofdstuk 3 Criminaliteit	67
3.1 Derving en beveiligingsplan	68
3.2 Diefstal door klanten	71
3.3 Diefstal door medewerkers	81
3.4 Diefstal door anderen	83
3.5 Een overval	84
3.6 Agressie en vernieling	90
3.7 Andere vormen van criminaliteit	93
3.8 Samenvatting	98
3.9 Begrippen	100
Hoofdstuk 4 Calamiteiten	103
4.1 Brand	104
4.2 Ontruimingsplan	109
4.3 Wat doe je als er een calamiteit is?	114
4.4 Wat doe je als er brand is?	116
4.5 Samenvatting	125
4.6 Begrippen	127

Hoofdstuk 5	Duurzame retail	129
5.1	Duurzaam ondernemen	130
5.2	Milieuvervuiling	134
5.3	Milieubelasting van producten	140
5.4	Milieubewuste retail	142
5.5	Soorten afval	147
5.6	Zwerfafval	153
5.7	Duurzaamheidskeurmerken en logo's	155
5.8	Samenvatting	159
5.9	Begrippen	161
Hoofdstuk 6	Schoonmaken	165
6.1	Schoonmaken en onderhoud	166
6.2	Soorten vuil en schoonmaakmiddelen	171
6.3	Zwerfafval voorkomen	178
6.4	HACCP	180
6.5	Persoonlijke hygiëne	185
6.6	Samenvatting	188
6.7	Begrippen	192
	Beeldverantwoording	194
	Index	195

INLEIDING

Dit is het boek *Veilig werken in de retail*.

In de winkel heb je te maken met je eigen veiligheid, die van je collega's en die van klanten en omstanders. Jij, je werkgever en je collega's dragen samen de verantwoordelijkheid voor een veilige werkomgeving. Wettelijke regels hiervoor zijn vastgelegd in de Arbowet.

De werkomstandigheden moeten zo zijn dat iedereen veilig is. In een winkel kunnen ongelukken gebeuren. Bijvoorbeeld een collega die valt of een klant die onwel wordt. Het is dan belangrijk dat je weet wat je moet doen en dat je eerste hulp kunt verlenen.

In een winkel krijg je helaas ook te maken met agressie en criminaliteit, zoals intimidatie, winkeldiefstallen of vernielingen. De meeste winkels hebben richtlijnen om criminaliteit in hun winkel te bestrijden.

Wanneer er iets onverwachts gebeurt dat grote invloed heeft op de bedrijfsvoering, dan is er sprake van een calamiteit. Denk bijvoorbeeld aan brand of een overval. Calamiteiten komen zelden voor, maar als ze voorkomen, dan kunnen de gevolgen enorm zijn. Daarom zorg je er met elkaar voor dat je weet wat je moet doen in geval van een calamiteit.

Er komt steeds meer aandacht voor duurzaamheid. Het wordt steeds normaler om met elkaar te zorgen voor een schone en duurzame wereld. Ook als winkel kun je hieraan bijdragen.

Tot slot komt in *Veilig werken in de retail* het onderwerp schoonmaken aan de orde. Schoonmaken wordt erg onderschat. Het is voor medewerkers, leveranciers en natuurlijk klanten prettig en veilig om te werken en te winkelen in een schone, opgeruimde winkel.

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

In *Veilig werken in de retail* komen de volgende kerntaken aan de orde:

Kerntaken retailmedewerker:

- B1-K1: Verleent hospitality en verkoopt
- B1-K2: Voert ondersteunende retailprocessen uit

In dit boek komen ook werkprocesoverstijgende onderwerpen aan de orde die niet te koppelen zijn aan een specifieke kerntaak of werkproces.



HOOFDSTUK 1

VEILIGHEID EN ARBO

Het is heel belangrijk om veilig te werken; belangrijk voor jezelf, voor jouw collega's, voor de klant en voor de winkel. Jij wilt tijdens je werk geen emotionele of lichamelijke schade oplopen. De klant wil veilig kunnen shoppen in een winkel waar ook medewerkers het naar hun zin hebben. Een winkel is gebaat bij medewerkers die goed in hun vel zitten.

Werkgevers zijn wettelijk verplicht ervoor te zorgen dat jij onder veilige en gezonde arbeidsomstandigheden je werk kunt uitvoeren. De regels hiervoor zijn vastgelegd in de Arbowet. Alle werkgevers en werknemers moeten zich aan deze wet houden. Zo worden ongevallen en ziekten, veroorzaakt door het werk, zo veel mogelijk voorkomen.



Opdracht 1 Openingsopdracht bij dit hoofdstuk

Bekijk het filmpje.

- Wat is een RI&E?
- Bedenk twee fysieke risico's bij het werken in een winkel.
- Bedenk ook twee emotionele risico's bij het werken in een winkel.
- Vergelijk de risico's die je hebt opgeschreven met die van een klasgenoot. Welke risico's vinden jullie het belangrijkste?
- Bedenk voor elk risico wat je zou kunnen doen om het risico te verminderen.

1.1 Arbowet

Of je nu retailmedewerker bent of manager, iedereen heeft te maken met werkomstandigheden. Als de werkomstandigheden goed geregeld zijn, dan zie je dat terug in werkplezier en productiviteit. Dat is dus in het belang van zowel de werknemer als de werkgever. Hoe winkels moeten omgaan met de werkomstandigheden, is geregeld in de **Arbeidsomstandighedenwet** (Arbowet).

Arbeidsomstandighedenwet



Deze Nederlandse wet bevat regels voor werkgevers en werknemers om de gezondheid, de veiligheid en het welzijn van werknemers en zelfstandig ondernemers te bevorderen. Doel is om ongevallen en ziekten, veroorzaakt door het werk, te voorkomen.

Arboportaal.nl.

In de Arbowet staan onder andere regels voor:

- gezonde en veilige werkomgeving
- juiste werkhouding
- juiste manier van tillen.



In deze paragraaf lees je over een gezonde en veilige werkomgeving. In de volgende paragraaf lees je meer over een juiste werkhouding en de juiste manier om te tillen.

Gezonde en veilige werkomgeving

In de **Arbowet** staat dat de werkgever de plicht heeft om te zorgen dat alle werknemers in een gezonde en veilige omgeving kunnen werken.

Dit kan bijvoorbeeld met:

- werktafels die in hoogte verstelbaar zijn
- voldoende licht in ruimtes waar gewerkt wordt
- voldoende ventilatie in ruimtes waar gewerkt wordt
- in hoogte verstelbare zitsteunen
- in hoogte verstelbare stoelen (belangrijk als je regelmatig aan de kassa werkt)
- vlakke vloeren (dus geen drempels)
- schone, maar niet te gladde vloeren (om struikelen en uitglijden te voorkomen).

Arboregels kassawerk volgens de Arbowet

Deze basismaatregelen gelden voor medewerkers die ten minste een uur per dag achter een kassa werken:

- Na ten minste twee uur achtereen zittend kassawerk of na een uur staand kassawerk wordt het werk afgewisseld met ander werk of een pauze.
- Als langer dan een uur achtereen achter een kassa gewerkt wordt door dezelfde persoon of langer dan vier uur over de dag verdeeld door dezelfde persoon, is er een zitgelegenheid aanwezig die voldoet aan ergonomische eisen:
 - de rugleuning en de zittinghoogte zijn in hoogte verstelbaar
 - is stabiel: kan niet omvallen bij extreme lichaamshoudingen
 - rijdt of glijdt niet hinderlijk weg tijdens de zittende werkzaamheden.

Alleen een wet is niet genoeg. Je moet zelf natuurlijk ook goed opletten. Jij kunt er zelf voor zorgen dat je geen gezondheidsklachten krijgt. Volgens de wet ben je dit ook verplicht.

Zo moet je bijvoorbeeld in bepaalde situaties persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) dragen om gezondheidsklachten te voorkomen. Een persoonlijk beschermingsmiddel is een uitrusting die je beschermt tegen veiligheids- of gezondheidsrisico's. Denk bijvoorbeeld aan voetbescherming door schoenen te dragen met een harde neus en verstevigde zolen.



Speciale schoenen als PBM.

Persoonlijke beschermingsmiddelen

Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) kun je indelen in drie categorieën:

- **Categorie 1:** wegwerphandschoenen bij bijvoorbeeld het verpakken van rauw vlees of schoonmaken van een snijmachine.
- **Categorie 2:** veiligheidsschoenen dragen in een bouwmarkt of tuincentrum.
- **Categorie 3:** uitrustingen (kleding) die beschermen tegen kou, bijvoorbeeld het voor langere tijd werken in een koelcel bij een slagerij.

Voor het gebruik van PBM's bestaat het Warenwetbesluit persoonlijke beschermingsmiddelen. Hierin staat onder andere:

- De PBM's tegen middelhoge en hoge risico's moeten een CE-markering hebben. Dit is een keurmerk dat aangeeft dat het PBM volgens Europese richtlijnen is goedgekeurd.



CE-keurmerk.

- De PBM's moeten bescherming bieden.
- De PBM's moeten ergonomisch verantwoord zijn. Dat betekent dat je ze moet kunnen gebruiken zonder dat je pijn of ongemak krijgt.
- Er moet een goede gebruiksaanwijzing zijn in de taal die de medewerker begrijpt.
- De werkgever moet zorgen voor een goede uitleg en instructie voor het gebruik van de PBM's. De werkgever kan de werknemer de uitleg en de ontvangst van het PBM laten aftekenen. Zo hebben beide partijen er bewijs van.
- De werkgever moet controleren of de medewerkers de PBM's op de juiste wijze gebruiken.

Werkgevers die zich niet aan de regels houden, kunnen hiervoor bestraft worden door de Nederlandse Arbeidsinspectie. Ze moeten dan bijvoorbeeld een boete betalen. Als er echt gevaarlijke situaties zijn, kan de Inspectie een winkel zelfs sluiten.

Opdracht 2 De Arbowet

Beantwoord in je eigen woorden.

- a. Wat staat er in de Arbowet?

b. Wat is het doel van de Arbowet?

c. Hoe belangrijk vind jij een gezonde en veilige werkomgeving? Geef een cijfer tussen 0 (helemaal niet belangrijk) en 10 (heel belangrijk) en licht je antwoord toe.

Cijfer: _____

Omdat: _____

Opdracht 3 Niet volgens de Arbowet

Bekijk de drie foto's en beschrijf wat er volgens de Arbowet in deze situaties niet in orde is.



Situatie 1.

a. Dit mag niet, want:
