



# Agressie en geweld bij zelfscankassa's

De introductie van de zelfscankassa in winkels heeft een nieuwe organisatie en logistiek van het werk met zich meegebracht en een nieuwe functie, namelijk: medewerkers van de zelfscankassa. Uit meerdere signalen bleek dat met name deze, veelal jonge, medewerkers in supermarkten geconfronteerd worden met agressie en geweld. Dit heeft geleid tot een verkennend project door de Nederlandse Arbeidsinspectie bij enkele vestigingen van grote supermarktketens.

De resultaten geven een eerste indicatie van de aard en de omvang van het probleem en van concrete maatregelen om het risico te beperken. De Arbeidsinspectie informeert de betrokken supermarkten, hoofdkantoren en brancheorganisaties over de uitkomsten van deze verkenning. Ook biedt zij een handelingsperspectief met daarin aanbevelingen. De Arbeidsinspectie verwacht dat de sector zelf hier meer actie op onderneemt en dat deze verkenningen plus de bijbehorende brief hier voldoende aanknopingspunten voor bieden.

## Belangrijkste uitkomsten:

- Medewerkers van zelfscankassa's, maar ook teamleiders en bedrijfsleiders zijn zich (redelijk) bewust van de problematiek.
- Vormen van agressie en geweld die het meest genoemd worden zijn: verbale agressie en intimidatie.
- Ongeduld bij klanten en het gevoel oneerlijk te worden behandeld (er steeds uitgepikt worden bij een steekproef) zijn het meest genoemd als oorzaken van agressie en geweld tegen medewerkers van de zelfscankassa's.
- Maatregelen die de bezochte supermarkten nemen om agressie en geweld tegen te gaan zijn onder andere: training en voorlichting aan medewerkers over omgaan met agressie (met name de-escalatietraining), camerabeveiliging, een alarmknop, inzet van beveiligers, opvang/ondersteuning en nazorg, en training aan leidinggevenden.
- Supermarkten zouden meer (preventieve) maatregelen kunnen nemen om agressie en geweld bij zelfscankassa's te voorkomen.
- Maatregelen om het risico te voorkomen moeten via een goede risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) in een plan van aanpak worden opgenomen en vervolgens worden uitgevoerd. Dat draagt bij aan een verbetercyclus in het bedrijf. In een aantal van de veertien bezochte supermarkten bleken de maatregelen niet via een goede inventarisatie in de RI&E en in het plan van aanpak te zijn opgenomen.

## Onderzoek naar agressie en geweld bij zelfscankassa's

Het verkennende onderzoek is gebaseerd op:

- Analyse van cijfers uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (CBS en TNO, in samenwerking met het ministerie van SZW)
- Literatuur- en media-analyse
- Verkennende inspecties:
  - 14 filialen van supermarkten van 9 grote ketens
  - Hoofdzakelijk in stedelijk gebied
  - 33 interviews met medewerkers van zelfscankassa's, teamleiders en bedrijfsleiders

## Handelingsperspectief

De Arbeidsinspectie formuleert een handelingsperspectief bestaande uit een breed scala van maatregelen voor de sector. Dit gaat over preventie, de RI&E en het plan van aanpak, branche-RI&E en arbocatalogus.

## Preventie

Supermarkten moeten meer *preventieve* maatregelen nemen tegen agressie en geweld bij zelfscankassa's. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden tussen:

- Technologische maatregelen: bijvoorbeeld slimme camera's die kunnen vaststellen of het juiste product wordt gescand en het verkennen/experimenteren met meer en andersoortige technologische inzet.
- Maatregelen gericht op de klanten/het winkelend publiek, zoals zorgen dat klanten weten dat er camerabeveiliging is, (nog) beter voorlichten over de spelregels bij zelfscankassa's, transparantie bieden bij het nemen van steekproefsgewijze controles.
- Maatregelen die de inrichting van de winkel betreffen: een vanuit het oogpunt van agressie en geweld veiligere inrichting van de winkel, overzichtelijker en bijvoorbeeld een betere – goed zichtbare – plaatsing van de zelfscan. Dit draagt tevens bij aan het voorkomen van fraude bij de zelfscan.
- Maatregelen met betrekking tot samenwerking: het optimaliseren – waar mogelijk - van samenwerking met lokale partijen als de politie, beveiliging en het winkelcentrum en/of de winkeliersvereniging m.b.t. het voorkomen van risico's van agressie en geweld.

- Maatregelen met betrekking tot samenwerking tussen supermarktlocaties en binnen de sector: het structureel bijhouden van agressie en geweld incidenten en het centraal actief agenderen van het onderwerp zodat er aandacht voor is en verschillende vestigingen en winkels van elkaar kunnen leren. Dit geldt ook voor het experimenteren van technologische innovaties die agressie en geweld kunnen voorkomen.
- Maatregelen die direct betrekking hebben op de (jonge) werknemer, zoals bewustere keuzes bij het inroosteren van (te jong/onervaren) personeel. Laat jonge werknemers bijvoorbeeld onder toezicht werken van volwassenen/oudere werknemers met voldoende overwicht en gezag. Ook specifieke trainingen kunnen daar deel van uitmaken.

### **RI&E en plan van aanpak**

Het risico van agressie en geweld bij medewerkers aan de zelfscan moet worden geïnventariseerd in de RI&E en het bijbehorend plan van aanpak (artikel 5, lid 4 Arbowet). Dit risico is dan vervolgens onderdeel van een breder beleid. Het effect en de doeltreffendheid van de maatregelen uit het plan van aanpak moeten regelmatig besproken worden. Dit kan leiden tot het bijstellen van maatregelen als blijkt dat ze onvoldoende doeltreffend of effectief zijn. Zo worden maatregelen beter toegesneden op de dagelijkse praktijk en worden medewerkers aan de zelfscankassa minder blootgesteld aan deze vorm van agressie. Expliciet dient daarbij aandacht te zijn voor de risico's van jeugdigen (artikel 1.36 Arbobesluit).

### **Branche-RI&E en arbocatalogus**

De maatregelen dienen sectorbreed geborgd te worden in een branche-RI&E en bijvoorbeeld ook in een arbocatalogus. Hiervoor zijn brancheorganisaties en sociale partners aan zet.

Dit is een uitgave van:

**Nederlandse Arbeidsinspectie**

De Nederlandse Arbeidsinspectie maakt deel uit van het  
ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

© Rijksoverheid | november 2023