

Checklist



Werken aan de scankassa in de supermarkt



D I E N S T E N B O N D F N V

KITEKAT	2.39
LUCKY STRIKE	4.35
TOMATENPUREE	1.59
STROOPWAFELS	1.99
BECEL	2.42
SALAMI GROOT	2.38
GEG CASS RIB	2.68
RODI KIP	1.65
3XF1.08	
GR PILS BEUG	3.24
3XF.20	
STATIEGELD	.60
TISSUES	2.25
BABYZEEP	5.19
KLOK KRACHTW	9.75
TACO DINNER	4.95
GR PILS BEUG	1.08
STATIEGELD	.20
4XF1.99	
WHISKAS SARD	7.96
3XF1.59	
WILD/KIP	4.77
BOER YOGHURT	2.21
BOER YOGHURT	2.21
FOUT	-2.21
CHEESE CHIPS	1.89
2XF4.79	
ROODMERK	9.58
VOLLE MELK	1.29
GROTCHAMPIGN	1.99
GROTCHAMPIGN	1.99
BECEL	
CRUESLI CUS	
HAGELM	
GR P	

Checklist

Werken aan de scankassa in de supermarkt

In opdracht van de Dienstenbond FNV

**Martha Meerman (NIA)
Gjalt Huppes (NIA)**

**Met dank aan de kassagroep van
De Boer Noordersingel
te Assen en de begeleidingsgroep:
Trea Jonas
Wilma Louwers
Jolanda Dijk - v/d Wal
Coby Kleiwerd**

juni 1991

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1. Het kassasysteem	8
2. Het scan- en afrekensysteem	11
3. Het kassameubel	13
3.1 De beenruimte	13
3.2 De dikte van het werkblad	14
3.3 Zitten en staan	15
3.4 Reikafstanden bij het werken	17
3.5 De werkhoogten	19
4. De taken	23
4.1 Kortcyclisch werk	23
4.2 Taken en de kassafunctie	23
5. De regelmogelijkheden	27
6. De informatievoorziening	31
7. De kontaktmogelijkheden	33
8. De omgevingsfactoren	35
8.1 De verlichting	35
8.2 Het klimaat	35
8.3 Het lawaai	36
8.4 Het uitzicht	37
9. De beoordeling van uw functie	39

COLOFON

Illustraties: Lilly Luhulima

Ontwerp: Frank Langedijk

Druk: De Volharding

Deze uitgave is mede mogelijk gemaakt dankzij
financiële steun van het FNV Steunpunt Technologie

Inleiding

Voor u ligt een checklist voor kassawerk. Deze checklist is bedoeld voor kassières, die met behulp van deze lijst kunnen bekijken welke knelpunten zij tegenkomen in hun werk.

De checklist is uitgegeven door de Dienstenbond FNV in samenwerking met het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA). Een groep kassières is nauw betrokken geweest bij de totstandkoming.

Voor wie is de checklist bedoeld?

De checklist is bedoeld voor kassières die in supermarkten werken. Het kassawerk is niet in elke supermarkt gelijk. De checklist is dan ook niet voor alle kassières geschikt. Zij gaat alleen over kassa's bij de uitgang van de winkel. Er bestaan in supermarkten ook kassa's bij een winkeltje in de winkel (groenten, kaas, vlees, vleeswaren). Mensen die achter zo'n kassa werken zijn eigenlijk geen echte kassières, omdat zij nog andere taken en verantwoordelijkheden hebben dan alleen kassawerk.

Bovendien is de checklist vooral bedoeld voor mensen die met scanner-kassa's werken. Men kan bij de uitgang van de winkel met verschillende soorten kassa's werken. Er zijn:

- elektronische (aanslag) kassa's, waarbij de prijs moet worden aangeslagen;
- elektronische (aanslag) kassa's, waarbij de artikelcode of het artikelnummer moet worden aangeslagen;
- elektronische (aanslag) kassa's, waarbij voor elk artikel met een functietoets het artikelsoort moet worden aangeslagen;
- scanner-kassa's met venster;
- scanner-kassa's met leespen.

Deze checklist is speciaal gemaakt voor mensen die met scanner-kassa's met venster werken aan de uitgang van een supermarkt. Kassières die met andere kassa's werken, kunnen gedeeltelijk met de checklist werken. De hoofdstukken 6 en 8 zijn door iedereen te gebruiken, de andere hoofdstukken gedeeltelijk. Bij het invullen van de checklist komt u er snel genoeg achter welke vragen voor u bedoeld zijn.

Waar gaat de checklist over?

De checklist behandelt onderwerpen die te maken hebben met uw arbeidssituatie. Ze gaat in op *wat* u precies doet en *hoe* u dat doet. Met behulp van de lijst wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

1. Is het kassameubel zo uitgevoerd en zo geplaatst in de winkel, dat het kassawerk zonder schade aan uw gezondheid of zonder hinder kan worden uitgevoerd?
2. Bestaat de kans dat uw werk tot stress leidt?
3. Is er voldoende afwisseling in het werk, is uw werk uitdagend genoeg en bestaat de mogelijkheid binnen uw bedrijf om van functie te veranderen?
4. Heeft u last van een slechte verlichting, te veel lawaai en een slecht klimaat tijdens het werken?

Om een antwoord te geven op bovenstaande vragen, is het nodig dat u verschillende vragen beantwoordt. De vragen staan beschreven in de volgende hoofdstukken:

1. Het kassasysteem
2. Het scan- en afreken-systeem
3. Het kassameubel: beenruimte, de dikte van het werkblad, zitten of staan, reikafstanden bij het werken, werkhoogte
4. Taken
5. Regelproblemen: organiserende taken, zelfstandigheid
6. Informatievoorziening
7. Contactmogelijkheden
8. Omgevingsfactoren: verlichting, lawaai, klimaat

Hoe werkt de checklist?

In elk van de hierboven genoemde 8 hoofdstukken worden verschillende vragen gesteld. Voordat u de vragen echter gaat beantwoorden, moet u eerst de inleiding op de vragen lezen, waardoor u kunt zien waarom de vragen van belang zijn bij het beoordelen van uw functie. Bij sommige hoofdstukken is het nodig eerst aan te geven wat u precies doet op een dag en welke problemen u daarbij allemaal tegenkomt.

Daarna kunt u de vragen beantwoorden en het juiste antwoord aankruisen.

Achter elke vraag staat een cijfer:

- 2** – goed, weinig op aan te merken
- 1** – voor verbetering vatbaar
- 0** – moet verbeterd worden

Als u alle vragen van het betreffende hoofdstuk hebt beantwoord, wordt van u een eindoordeel gevraagd. Indien u bij alle vragen van het hoofdstuk een **0** (moet verbeterd worden) heeft ingevuld, geeft u als eindoordeel een onvoldoende.

Als u daarentegen steeds het getal **2** (goed, weinig op aan te merken) heeft aangestreept, dan geeft u een 'voldoende' bij het eindoordeel. Soms zult u binnen één hoofdstuk op sommige vragen een **0**, dan weer een **1** en soms een **2** invullen.

Het geven van een totaalscore wordt dan wat moeilijker. Wij gaan er van uit dat u zelf de totaalscore inschat. Houdt daarbij rekening met het belang dat u aan de verschillende vragen hecht. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat u steeds 2-en heeft ingevuld en slechts bij één vraag een nul aangestreept, maar deze vraag is voor u van heel groot belang. Uw eindoordeel kan dan toch 'onvoldoende' zijn. Aan het einde van de checklist vindt u een tabel waar u de beoordeling van elk hoofdstuk weergeeft. U heeft daarmee een goed overzicht van uw eigen functie gekregen. Het invullen van de checklist neemt wel tijd in beslag. U hoeft dan ook niet alle vragen in één keer te beantwoorden.

Waarom een checklist?

Werken aan de kassa in de supermarkt is aan veel veranderingen onderhevig. Nieuwe typen kassa's zijn in opkomst. Deze veranderingen hebben tot doel kassawerk sneller en efficiënter te laten verlopen. Maar bij het doorvoeren van veranderingen wordt minder nagedacht over de vraag of deze ook ten goede komen aan de mensen die het kassawerk moeten uitvoeren. De huidige kassawerkplek laat immers veel te wensen over. Dit blijkt uit onderzoek, maar ook uit gesprekken met kassières zelf.

Met behulp van deze checklist kunt u uw eigen werk beoordelen. Als u de lijst heeft ingevuld weet u welke onderdelen voor uw werk goed zijn en welke voor verbetering vatbaar zijn. U weet ook in welke richting mogelijke verbeteringen gezocht kunnen worden.

De Dienstenbond hoopt met behulp van deze checklist bij te dragen aan een gezonde en prettige werkplek voor werknemers.

U vragen wij de checklist zorgvuldig in te vullen.

Een beoordeling van uw huidige werk is een eerste stap om verbeteringen tot stand te brengen. De Dienstenbond kan u daarbij helpen. Op de laatste pagina vindt u de adressen van de bond.

1 Het kassasysteem

Informatie

Er zijn verschillende uitvoeringen van kassa's in supermarkten denkbaar:

- wagentje -> wagentje:

de kassière pakt de produkten uit het winkelwagentje of mandje, haalt ze over de scanner en legt ze weer terug in een tweede wagentje of mandje dat tegen het eerste is aangezet.

- plank -> wagentje:

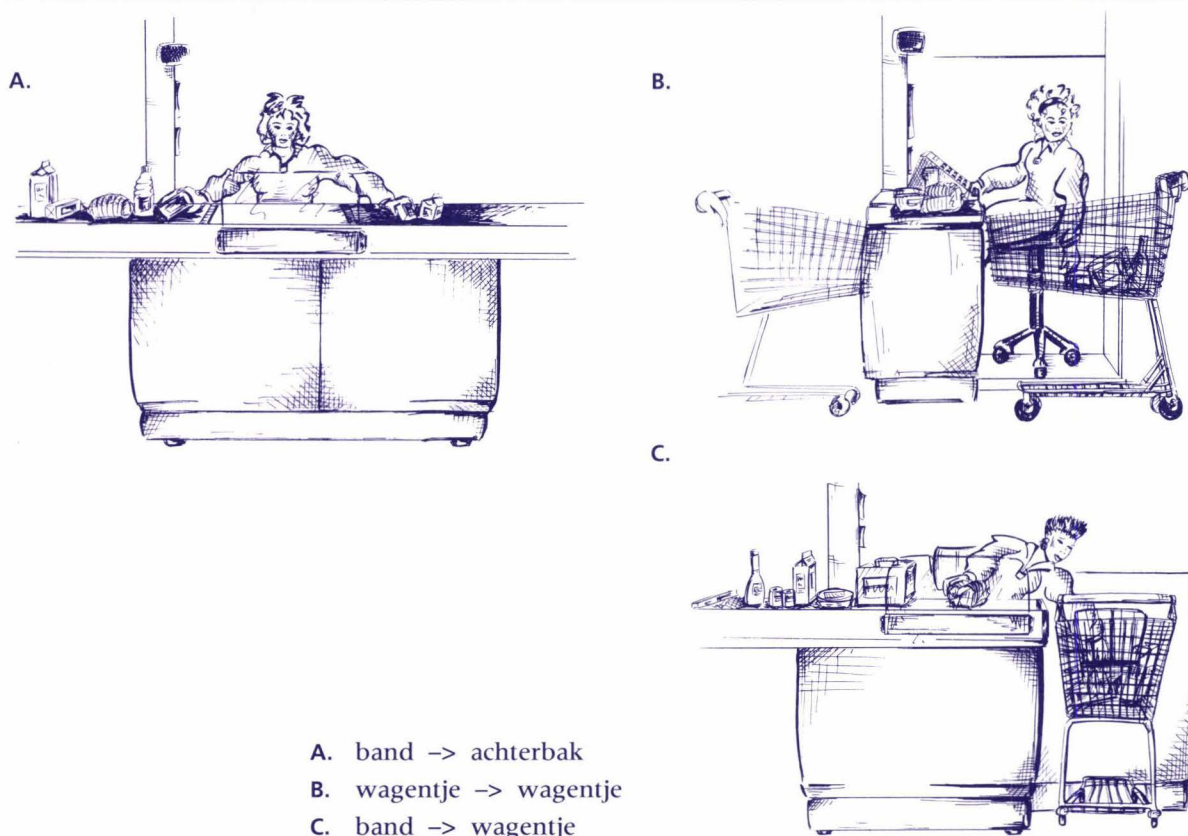
de klant zet de produkten op een plank. De kassière pakt ze daar af, scant ze en plaatst ze weer terug in een wagentje.

- band -> wagentje:

de klant zet de produkten op een automatische transportband. De kassière pakt ze daar af, scant ze en plaatst ze weer terug in een wagentje.

- band -> achterbak:

de klant legt de produkten op de aanvoerband, de kassière neemt ze daaraf en scant ze, waarna ze ze in een speciale achterbak, meestal met afvoerband, weglegt.



Figuur 1. Verschillende uitvoeringen van kassa's

Elke uitvoering van de kassa brengt andere belastingen van het lichaam van de kassière met zich mee. De systemen waarbij de kassière de produkten in een wagentje moet terugleggen leiden tot grote belasting van schouder en arm. Per dag moet een heel gewicht worden opgepakt en neergelegd. Bij een achterwagentje moet daarbij ver opzij worden gereikt. Bij *langdurig* uitvoeren van dit soort werk is de kans op klachten erg groot. Alleen op plaatsen waar het kassawerk maar *heel korte tijd* wordt uitgevoerd, b.v. in kleine buurtwinkels, kunnen systemen waarbij men de boodschappen in het wagentje terugzet, nog worden toegepast.

Vragen

1. Kruis aan met welk systeem u werkt.

- ☐ wagentje → wagentje systeem
- ☐ plank → wagentje systeem
- ☐ band → wagentje systeem
- ☐ band → achterbak systeem

2. Hoe lang werkt u op een dag achter de kassa?

- 0 Ik werk de hele dag achter de kassa
- 1 Ik draai niet meer dan 3 uur per dag kassa
- 2 Ik werk niet meer dan 3 uur per dag achter de kassa, waarbij deze uren mooi verspreid zijn over de dag

Beoordeling

Voorbeeld

U vult 'onvoldoende' in als u de hele dag kassadraait en de uitvoering van uw kassa van het type *plank* → *wagentje* is.

U vult 'voldoende' in als uw kassa van het type *band* → *achterbak* systeem is en u de hele dag achter de kassa werkt. Ook als u vier uur per dag achter de kassa werkt, krijgt uw kassasysteem natuurlijk een voldoende.

U vult 'beperkt voldoende' in als u werkt met het type *wagentje* → *wagentje*, *plank* → *wagentje* en *band* → *wagentje* maar u werkt maximaal vier uur per dag achter de kassa waarbij deze uren verspreid zijn over een achturige werkdag (2).

Als u de informatie in dit hoofdstuk over de verschillende kassasystemen vergelijkt met uw eigen systeem, hoe beoordeelt u dan uw eigen kassasysteem?

- ☐ onvoldoende
- ☐ beperkt voldoende
- ☐ voldoende

Uw oordeel kunt nu in hoofdstuk 9 in het overzicht noteren bij I.

Het kan anders

In Duitsland en Zweden zijn de systemen met een achter-wagentje verboden. In Nederland zal ook zoiets gaan gebeuren. Het ziet er naar uit dat de Arbeidsinspectie gaat eisen dat in ieder geval nieuw te bouwen kassa's altijd met een achterbak moeten worden uitgevoerd.



Figuur 2. Bij dit soort kassa's is de kans op klachten groot

2 Het scan- en afrekensysteem

Informatie

Scanner-kassa's bestaan nog niet zo lang in Nederland. Toch heeft in die korte tijd de scanner-apparatuur al een hele ontwikkeling doorgemaakt. In het algemeen zijn de oude scanners een stuk minder plezierig om mee te werken dan de moderne systemen. Bij de oudere systemen zijn de scanner-apparaten vrij groot, waardoor ze niet zo dicht bij de kassière in het meubel ingebouwd kunnen worden. Het scanner-venster is dan te ver weg om prettig te werken. Een ander probleem van de oudere scanners is dat ze minder snel scannen. Ook maken de oudere systemen vaak meer fouten tijdens het scannen. De kassière moet dan langzaam en voorzichtig scannen.

Vragen

1. Hoe oud is het scanner-apparaat dat in uw kassameubel is aangebracht?

- 0 Ouder dan 6 jaar
- 1 Ouder dan 3 jaar
- 2 Niet ouder dan 3 jaar

2. Heeft u weleens problemen met de snelheid waarmee het gehele systeem (inclusief printer) werkt? Kunt u, zo snel als u zelf wilt, werken?

- 0 Nee, het systeem kan mijn snelheid niet aan
- 1 Nee, ik moet soms een beetje inhouden
- 2 Ja, ik kan zo snel werken als ik zelf wil

3. Komt het voor dat de scanner een produkt per ongeluk twee maal scant (dubbel aanslag)?

- 0 Ja, dit komt vaker dan 5 maal per uur voor
- 1 Ja, maar niet vaker dan 5 maal per uur
- 2 Ja, maar niet vaker dan 1 maal per uur

4. Komt het weleens voor dat u een produkt vaker over de scanner moet halen voordat het goed gescand is?

- 0 Ja, dit komt vaker dan 15 maal per uur voor
- 1 Ja, maar niet vaker dan 15 maal per uur
- 2 Ja, maar niet vaker dan 5 maal per uur

Beoordeling

Als u naar uw antwoorden op de bovenstaande vragen kijkt, hoe beoordeelt u dan uw afrekenapparatuur?

- ☐ onvoldoende
- ☐ beperkt voldoende
- ☐ voldoende

Uw oordeel kunt u nu in hoofdstuk 9 in het overzicht noteren bij **II**.

Het kan anders

De moderne scanner-apparatuur wordt steeds kleiner en kan daarom steeds dichter bij de kassière in het meubel worden ingebouwd. Bovendien wordt het aantal fouten dat ontstaat doordat de streepjescode op de produkten niet goed leesbaar zijn ook steeds minder.

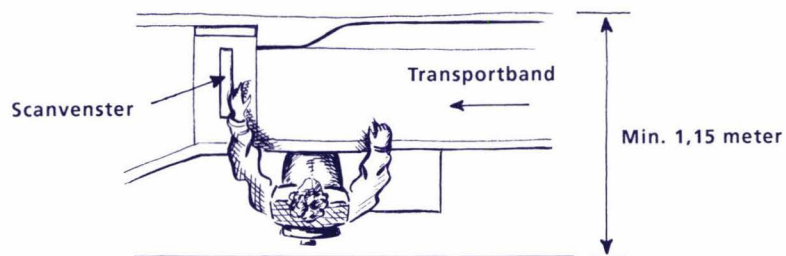
3 Het kassameubel

Informatie

Een kassameubel is altijd zo klein mogelijk. Vierkante meters in een winkel zijn duur. Overal waar een kassameubel staat, kunnen geen producten voor de klant staan. Vooral in de breedte van de winkel wil men altijd zo veel mogelijk besparen. Dan kunnen er meer kassa's naast elkaar op een rij ingebouwd worden. Een klein kassameubel is echter vervelend voor de kassière.

3.1 De beenruimte

Bij de meest scanner-kassa's zit de kassière dwars op de transportband en worden de producten met de ene hand opgepakt en met de andere hand weer weggelegd. Een klein meubel betekent, dat er weinig ruimte is om bijvoorbeeld de benen naar voren te strekken of even met de stoel te schuiven. Een goede kassa (zonder het gangpad voor de klant) is minimaal 1,15 meter breed. Maar veel kassa's zijn smaller. Ook naar opzij worden de kassières vaak heel krap ingebouwd.



Figuur 3. dwars op de band

Vragen

1. Kunt u gemakkelijk in het kassameubel komen of gemakkelijk even opstaan om weg te lopen?

- 0 Nee, dat gaat moeilijk
- 1 Gaat wel
- 2 Ja, dat gaat gemakkelijk

2. Als u in het kassameubel zit: kunt u uw benen naar voren strekken? Heeft u voldoende bewegingsvrijheid voor uw onderbenen naar voren?

- 0 Nee, ik kan mijn benen niet naar voren strekken
- 1 Gaat wel
- 2 Ja, ik heb voldoende bewegingsvrijheid voor mijn benen

Vragen (vervolg)

3. Als u in het kassameubel zit: kunt u uw benen enigszins opzij strekken? Heeft u voldoende bewegingsvrijheid voor uw onder- en bovenbenen naar opzij?

- 0 Nee, mijn benen zitten aan de zijkant klem
- 1 Gaat wel
- 2 Ja, ik heb voldoende bewegingsvrijheid

4. Kunt u met uw stoel wat naar voren en naar achteren schuiven om zodoende zo nu en dan van houding te wisselen?

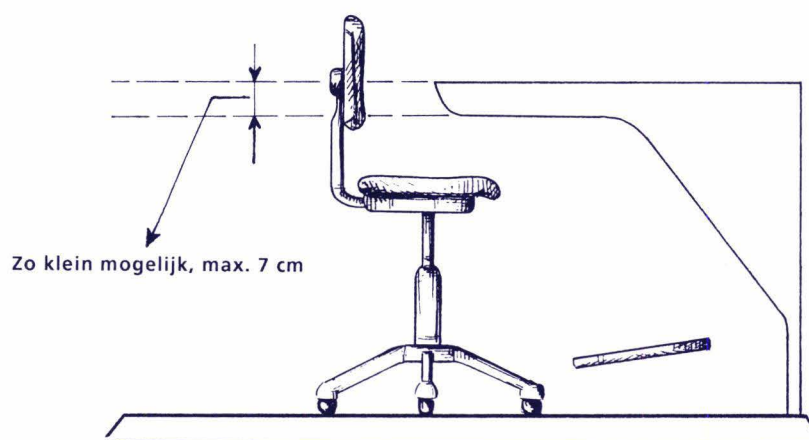
- 0 Nee, ik kan nauwelijks naar achteren met de stoel
- 1 Gaat wel
- 2 Ja, ik heb voldoende ruimte om naar achteren te schuiven

3.2 De dikte van het werkblad

Informatie

Om voldoende apparatuur (elektronica, etc.) kwijt te kunnen, heeft men vaak het werkblad erg dik gemaakt. Daardoor zitten de bovenbenen klem of kunt u niet genoeg met uw stoel omhoog. Hoe dikker het werkblad is, hoe slechter uw algemene werkhouding wordt. Eigenlijk zou het werkblad niet dikker mogen zijn dan een paar centimeter. Als het dikker is dan 7 cm zult u problemen ondervinden met de werkhouding en worden de bovenbenen afgeklemd. Als het blad dikker is dan 11 cm zou het meubel eigenlijk afgekeurd moeten worden.

Naast de dikte is het belangrijk, dat het randje van het blad mooi afgerond is. Anders is het nog heel scherp voor uw benen.



Figuur 4. Dikte van het werkblad

Vragen

5. Hoe dik is het werkblad waar u aan werkt?

- 0 Dikker dan 7 cm
- 1 5 tot 7 cm
- 2 Een paar centimeter

6. Als u in het kassameubel zit en u moet aan de zijkant iets doen (b.v. kassabon pakken, lege winkelmandjes wegzetten, iets afwegen, printerrol vervangen, etc.) kunt u dan voldoende naar opzij draaien met uw benen zodat u recht voor het werk zit dat u moet doen?

- 0 Nee, ik kan mijn benen nauwelijks opzij draaien
- 1 Gaat wel
- 2 Ja, ik heb voldoende bewegingsvrijheid om met de benen opzij te draaien

7. Zijn er in het kassameubel voor uw benen scherpe of harde delen aanwezig waaraan u zich kunt stoten of schaven?

- 0 Ja, er zijn scherpe of harde uitsteeksels waaraan ik mij kan stoten of schaven
- 1 Gaat wel
- 2 Nee, alles is mooi rond en glad afgewerkt

3.3 Zitten en staan

Informatie

Kassawerk kan in principe zowel zittend als staand worden uitgevoerd. Zo nu en dan even gaan staan en dan weer een tijdje zitten is het beste, vooral als u zelf kunt kiezen. Langdurig staan is niet goed. Ook is het belangrijk dat u kunt gaan zitten als u dat wilt. In de wet staat zelfs dat: (Veiligheidsbesluit restgroepen art. 63) 'aan werknemers die soms kunnen gaan zitten, een goede stoel moet worden gegeven'. Er bestaan tegenwoordig normen voor werkstoelen. De normen zeggen iets over eisen die gesteld worden aan de hoogte-instelling van de stoel, de steun van de rugleuning en de materialen waarvan de stoel is gemaakt.

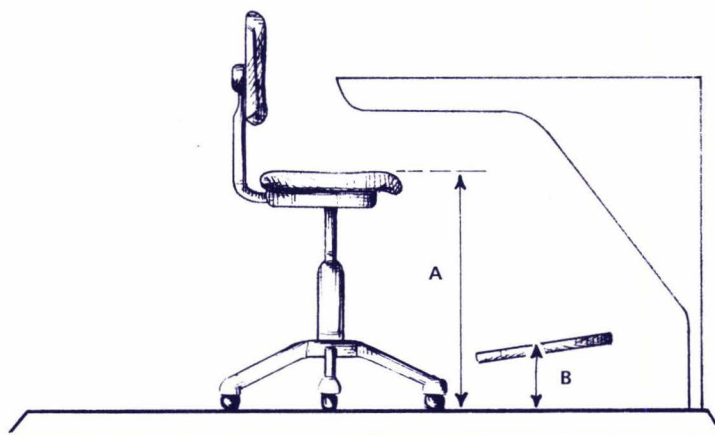
De werkhogte van een stoel moet gemakkelijk ingesteld kunnen worden, zodat ieder die op de stoel gaat zitten de voor haar ideale hoogte kiest. De hoogte moet aansluiten bij het kassameubel. In de figuur op de volgende bladzijde zijn de goede hoogtes voor kassa's, waar alleen zittend wordt gewerkt en voor kassa's waar ook gestaan kan worden, aangegeven.

De stoel moet bekleed zijn met een zacht materiaal. Een houten plank als zitting is niet goed genoeg. Tegenwoordig zijn soms de zittingen gemaakt van een kunststof. Let dan op dat er voldoende gaten aanwezig zijn voor ventilatie.

Er moet een goede voetensteun aanwezig zijn. Een goede voetensteun is vrij groot, minimaal 45 x 35 cm. Dit is nodig om uw voeten zo nu en dan te kunnen ver-

Informatie (vervolg)

plaatsen. Een voetensteun die vastzit aan de stoel, zoals een ring, raden we af. Dit soort ringen maken het op de stoel klimmen en er weer af stappen alleen maar moeilijk. Bovendien zitten ze voor lange mensen vaak in de weg. Eigenlijk moet een voetensteun eenvoudig in hoogte verstelbaar zijn. In het onderstaande tabelletje zijn de hoogtes aangegeven. In de praktijk komen eenvoudig instelbare voetensteunen nog weinig voor. Daarom zijn in de figuur niet alleen de goede hoogtes voor instelbare voetensteunen gegeven, maar ook die voor vaste voetensteunen.



Vragen

	Stoel A	Voetensteun B	
	instelbaar	instelbaar	vaste
Zit kassa's	51 - 60 cm	0 - 21 cm	15 cm
Sta-zit kassa's	77 - 86 cm	26 - 47 cm	37 cm

Figuur 5 Goede hoogtes van stoel en voetensteun

8. Kunt u aan uw kassa zowel zittend als staand werken?

- 0 Nee, ik kan alleen staand werken
- 1 Nee, ik kan alleen zittend werken
- 2 Ja, ik kan zowel staand als zittend werken

9. Zijn de stoelen in uw winkel eenvoudig en snel in hoogte verstelbaar?

- 0 Nee, dat gaat niet snel en eenvoudig
- 1 Gaat wel
- 2 Ja, dat kan snel en eenvoudig

Vragen (vervolg)

10. Is de stoel eenvoudig en snel in hoogte te verstellen ?

- 0 Nee, de hoogte verstelling gaat vrij lastig
- 1 Ja, dat gaat wel eenvoudig, maar de handel prikt in mijn kuit
- 2 Ja, dat gaat snel en eenvoudig

11. Voldoen de stoelen in uw winkel aan de maten zoals in de figuur aangegeven?

- 0 Nee
- 1 Nee, maar wel bijna
- 2 Ja

12. Voldoen de voetensteunen in uw winkel aan de maten zoals in figuur aangegeven?

- 0 Nee
- 1 Nee, maar wel bijna
- 2 Ja

13. Heeft uw stoel een zachte zitting?

- 0 Nee
- 1 Gaat wel
- 2 Ja

3.4 Reikafstanden bij het werken

Informatie

Zoals gezegd, zit bij de meeste scanner-kassa's de kassière recht voor de transportband en worden de produkten met de ene hand opgepakt en met de andere hand weer weggelegd. Is dat niet het geval dan keuren we de kassa eigenlijk af. Als u alle produkten met één hand moet oppakken, scannen en weer neerleggen, dan is dat zo belastend voor uw lichaam dat u klachten kan verwachten. Alleen in heel ander soort winkels, zoals kledingwinkels of doe-het-zelf zaken en bouwmarkten zijn andere opstellingen soms wel zinvol.



Figuur 6. Recht voor de transportband of niet

Vragen (vervolg)

14. Zit of staat u recht voor de transportband zodat u de produkten met de ene hand kunt aanpakken en met de andere hand kunt wegleggen?

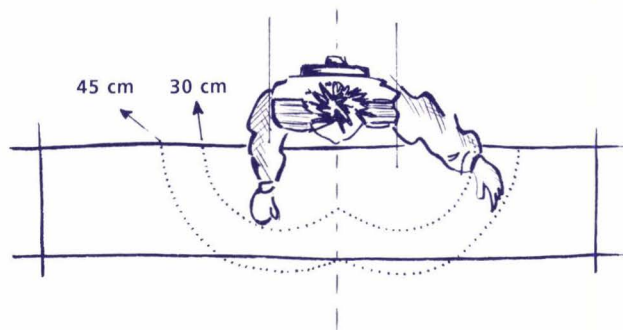
- 0 Nee, ik zit (een beetje) gedraaid en ik werk met één hand
- 1 Nee, ik zit een beetje gedraaid, maar ik werk wel met twee handen
- 2 Ja, ik zit recht voor de transportband en ik werk met twee handen

Informatie

Naast het scannen van de produkten moeten door de kassière allerlei andere handelingen worden uitgevoerd, zoals aanslaan van produkten op het toetsenbord, geld aanpakken en teruggeven, bonnetjes aanpakken en teruggeven, etc. Of dit allemaal zonder al te veel inspanning mogelijk is, wordt voor een groot deel bepaald door de plaats waar de handelingen moeten worden uitgevoerd: kun je lekker dichtbij je lichaam werken of moet je vaak ver reiken?

In onderstaande figuur zijn een kleine reikafstand en een grote reikafstand getekend. Deze bepaalt u voor uzelf als volgt:

- ga zo zitten zoals u altijd zit;
- teken vanuit het midden van uw schouders twee lijntjes recht naar voren. Uit het punt waar u het werkblad raakt, trekt u twee cirkels met een straal van 30 cm. Alles wat binnen deze cirkels valt, valt binnen de kleine reikafstand. Alle plekken waar u vaak met uw handen moet zijn, moeten binnen de kleine reikafstand vallen.
- Trek vanuit hetzelfde punt twee cirkels met een straal van 45 cm. Alles wat binnen deze cirkels valt, valt binnen de grote reikafstand. Alle plekken waar u zo nu en dan (niet meer dan 2 keer per klant) met uw handen moet zijn, moeten binnen de grote reikafstand vallen.
- Alles wat buiten de cirkel van 45 cm valt, valt buiten de grote reikafstand. Let op, ook het gebied naast uw lichaam valt dus buiten de grote reikafstand. Aan de zijkant van je lichaam werken, is niet aan te bevelen. Alleen plekken waar u maar heel zo nu en dan moet werken (niet meer dan 1 keer per uur), mogen buiten de grote reikafstand vallen.



Figuur 7. Kleine en grote reikafstanden

Vragen

15. Moet u bij het werken geregeld ver reiken? Valt de plek waar u werkt binnen de kleine reikafstand, binnen de grote reikafstand of buiten de grote reikafstand?

	Binnen kleine reikafstand	Binnen grote reikafstand	Buiten grote reikafstand
De plek waar u de produkten die u moet afrekenen oppakt	2	1	0
De plek waar u de produkten moet scannen	2	1	0
De plek waar u de produkten moet wegleggen	2	1	0
De gehele geldlade	2	1	0
Het gehele toetsenbord	2	1	0
De plek waar u de kassabon moet afscheuren	2 2	1 1	0 0
De plek waar u het geld van de klant aanpakt	2	1	0
De afroombox	2	1	0
De plek waar u zegeltjes, papiertjes, etc. bewaart	2	1	0

3.5 De werkhoogten

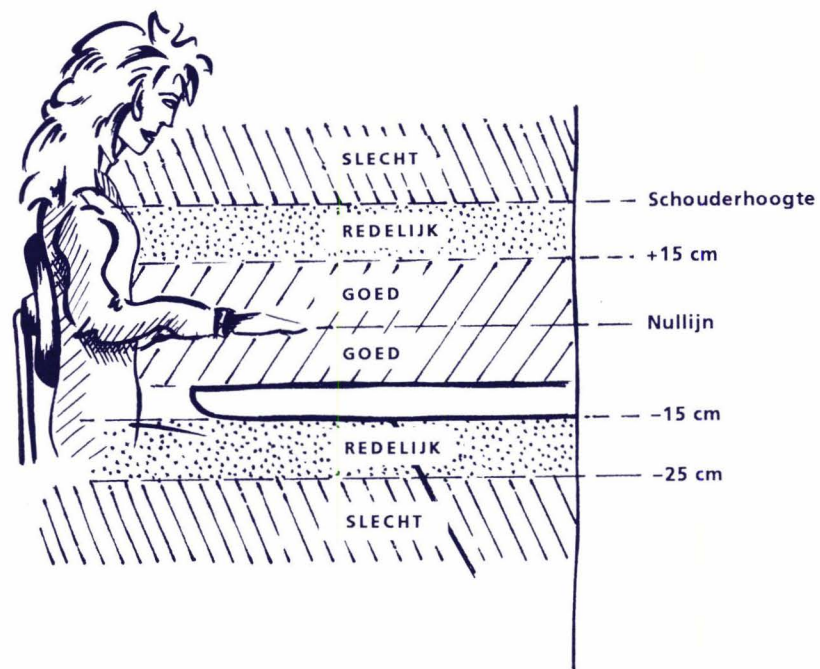
Informatie

Net als ver reiken is *te hoog of te laag* werken niet goed. Eigenlijk moet bij alle werkzaamheden de hand zich net even onder de elleboog bevinden. Het is vooral niet goed om hoger dan de schouder te moeten werken of ver naar beneden te moeten reiken. Geregeld omhoog reiken is slecht voor schouders en armen, naar beneden reiken is niet zo goed voor de rug

Informatie (vervolg)

Op de deze bladzijde is ook een figuurtje getekend voor de goede en redelijke werkhoogte. Deze bepaalt u als volgt:

- ga zo zitten zoals u altijd zit. Laat uw bovenarmen naar beneden hangen. De punt van uw elleboog is de nullijn;
- van 15 cm onder deze punt van uw elleboog tot 15 cm erboven noemen we de *goede* werkhoogte. Alle plekken waar u *vaak* met uw handen moet zijn, moeten binnen deze goede werkhoogte vallen;
- aan de bovenkant loopt de *redelijke werkhoogte* tot schouderhoogte. Naar beneden loopt deze tot 25 cm onder de elleboogpunt. Alle plekken waar u zo nu en dan met uw handen moet zijn (niet meer dan 2 keer per klant), moeten binnen deze redelijke werkhoogte liggen;
- alles wat buiten de redelijke werkhoogte valt is eigenlijk niet goed. Alleen plekken waar u maar heel zo nu en dan moet werken (niet meer dan 1 keer per uur), mogen buiten de redelijke werkhoogte liggen.



Figuur 8. Goede, redelijke en slechte werkhoogten

Vragen

16. Moet u bij het werken geregeld omhoog of omlaag reiken? Valt de plek waar u werkt binnen de goede of de redelijke werkhoogte, of valt hij daarbuiten?

	Binnen goede werkhoogte	Binnen redelijke werkhoogte	Binnen slechte werkhoogte
De plek waar u de produkten die u moet afrekenen oppakt	2	1	0
De plek waar u de produkten moet scannen	2	1	0
De plek waar u de produkten moet wegleggen	2	1	0
De gehele geldlade	2	1	0
Het gehele toetsenbord	2	1	0
De plek waar u de kassabon moet afscheuren	2	1	0
De plek waar u het geld van de klant aanpakt	2	1	0
De afroombox	2	1	0
De plek waar u zegeltjes, papiertjes, etc. bewaart	2	1	0

Beoordeling

Als u de bovenstaande 16 vragen nog eens overziet, wat vindt u dan van uw kassa-meubel?

Vindt u dat er:

- ☐ onvoldoende
- ☐ beperkt voldoende
- ☐ voldoende

aandacht aan de uitvoering is besteed?

Uw oordeel kunt u nu in hoofdstuk 9 in het overzicht noteren bij **III**.

Het kan anders

Het ontwerp van het kassameubel waarin u werkt, bepaalt dus voor een groot deel of u zonder kans op schade aan uw gezondheid of zonder hinder kunt werken. Het veranderen van een meubel is vaak niet eenvoudig. Toch kunnen kleine wijzigingen al een grote verbetering betekenen. Vooral de dikte van het werkblad is erg bepalend. Enkele centimeters van de dikte af zal vaak een grote verbetering betekenen.

Als een nieuw meubel wordt geïnstalleerd is er technisch gezien geen reden om niet op alle punten aan de eisen te voldoen.

4 De taken

4.1 Kortcyclisch werk

Informatie

Kassawerk is zeer kortcyclisch werk. En over kortcyclisch werk is in de Arbeidsomstandigheden-wet een artikel opgenomen. Letterlijk staat er (art. 3.h): ‘zich in een kort tijdsbestek herhalende arbeid, moet, zoveel als redelijkerwijs kan worden geveegd, worden vermeden. Als dat niet of onvoldoende kan worden vermeden, moet de werkgever dit werk door andersoortige arbeid of door pauzes regelmatig afwisselen’. In de uitleg bij de wet staat dat werk waarbij ‘herhalende arbeid’ korter duurt dan 6 minuten kortcyclisch werk is. Kassawerk is dus kortcyclisch en moet door ander werk of door pauzes regelmatig worden afgewisseld.

Door de invoering van scanner-kassa's is het kassawerk nog korter van cyclus geworden: het verwerken van de boodschappen gaat iets sneller. Bovendien hoeft het werk minder onderbroken te worden om naar prijzen van artikelen te vragen. En als in de toekomst het elektronisch betalen echt doorzet, zal ook het afhandelen van het geld sneller gaan. Reden te meer om veel aandacht te besteden aan afwisseling van kassawerk met ander werk.

Vraag

1. Hoe lang zit u per dag achter de kassa?

- 0 Ik zit de hele dag achter de kassa
- 1 Ik zit niet meer dan drie uur per dag achter de kassa
- 2 Ik werk drie uur per dag achter de kassa, waarbij het kassawerk wordt afgewisseld met ander werk in de winkel

4.2 Taken en de kassafunctie

Informatie

Tevredenheid over het werk wordt voor een groot deel bepaald door de inhoud van het werk. Doet u de hele dag hetzelfde werk of kunt u verschillende werkzaamheden afwisselen. Afwisseling is nodig om ‘verveling’ of ‘saai werk’ te voorkomen. Bovendien bepalen de taken, die u op een dag moet doen, voor een belangrijk deel of u verder kunt komen in uw werk, of u van uw werk kunt leren. Een goede functie bestaat uit een combinatie van routinematige taken en taken waar men nog geen ervaring mee heeft. Door voldoende ‘moeilijke taken’ wordt het werk uitdagend. Belangrijk daarvoor is dat u niet alleen uw werk moet uitvoeren, terwijl anderen uw werk voorbereiden en kijken of u het werk goed doet, maar dat uw werk bestaat uit een logisch geheel van voorbereidende, uitvoerende, ondersteunende en controlerende taken. Als dat zo is, heeft u een *volledige* functie. Om te weten in hoeverre uw functie voldoende afwisseling biedt en in hoeverre uw functie volledig en uitdagend is, is het goed om alle taken die u op een dag doet op een rij te zetten.

Onderstaande lijst geeft de mogelijke taken die u zou kunnen doen aan. Door de lijst in te vullen kunt u zien welke taken u nu doet, welke taken anderen doen en welke taken u eventueel zou willen doen.

**Taken binnen de
functie**

voorbereidende taken

- ☐ wisselgeld klaarmaken
- ☐ bijvullen snoep/sigaretten
- ☐ reclame prijzen noteren/inbrengen in computer
- ☐ reclame acties verzorgen
- ☐ plannen van de werkzaamheden
- ☐ overige, te weten _____

uitvoerende taken behorende bij het kassawerk

- ☐ scannen
- ☐ prijzen aanslaan
- ☐ klanten informatie geven over produkten
- ☐ controleren van klanten
- ☐ wegen van artikelen
- ☐ geld afrekenen
- ☐ geld wisselen

andere uitvoerende taken

- ☐ prijswijzigingen aanbrengen
- ☐ vakken bijvullen in de winkel
- ☐ verkopen
- ☐ klanten adviseren
- ☐ schoonmaken van kantoren
- ☐ innemen lege flessen
- ☐ bestellen
- ☐ reclame acties verzorgen
- ☐ klantenservice
- ☐ overige, te weten _____

ondersteunende taken

- ☐ onderhoud kassa (bv. inktrol vervangen)
- ☐ schoonmaken van de kassawerkplek
- ☐ oplossen van storingen
- ☐ kassa-opmaak
- ☐ overige, te weten _____

**Taken binnen de
functie (vervolg)**

organiserende taken

- ☐ overleg met hoofdkassière
 - ☐ werkoverleg (echt vergaderen)
 - ☐ inwerken nieuw personeel
 - ☐ opstellen van werkroosters
 - ☐ overige, te weten _____
-

Vragen

Nu heeft u een overzicht van de verschillende taken die u op een dag uitvoert. Met behulp van dit overzicht kunt u de volgende drie vragen beantwoorden:

2. Kunt u aangeven welke taken u dagelijks uitvoert?

- 0 Ik doe alleen uitvoerend kassawerk
- 1 Ik doe voornamelijk uitvoerend kassawerk
- 2 Naast uitvoerende kassawerkzaamheden ben ik voldoende tijd bezig met voorbereidende en ondersteunende taken

3. Is uw werk voldoende afwisselend?

- 0 Ik verricht uitsluitend uitvoerend kassawerk
- 1 Ik verricht soms naast uitvoerend kassawerk andere uitvoerende taken binnen de winkel
- 2 Ik doe vaak zowel kassawerk als ander werk in de winkel

4. Komt u wel eens voor onbekende en onverwachte situaties te staan?

- 0 nooit
- 1 vaak
- 2 altijd

Beoordeling

Als u uw antwoorden overziet, is uw werk dan afwisselend genoeg? Is uw werk een samenhangend geheel van voorbereidende, uitvoerende en ondersteunende taken, en bevat uw werk voldoende 'moeilijke' taken?

Hoe beoordeelt u de 'taken' binnen uw functie?

- 0 onvoldoende
- 1 beperkt voldoende
- 2 voldoende

Uw oordeel kunt u nu achterin in het overzicht invullen bij **IV**.

Het kan anders

De inhoud van het werk lijkt altijd moeilijk te veranderen maar als mensen willen, kan het natuurlijk wel anders. Waarom kunnen kassières binnen de eigen afdeling niet helpen bij het opmaken van de kassa en samen de verschillende werkroosters maken. En waarom kunnen kassières geen groente verkopen op de groente-afdeling. Een andere taaksamenstelling betekent bijna altijd dat taken anders verdeeld moeten worden binnen de kassa-afdeling en als dat niet genoeg is binnen de hele winkel. Kassawerk is meestal vrouwenwerk en er bestaan over vrouwen nogal wat vooroordelen. Vrouwen die part-time werken zouden geen loopbaan willen binnen het bedrijf, zij kunnen daarom geen verantwoordelijkheid dragen (het opmaken van de kassa bijvoorbeeld). Jongens willen (mogen) niet achter de kassa en moeten daarom het werk in de winkel doen. Een dergelijke manier van denken, komt nog veel voor bij leidinggevendenden in de supermarkt. En soms nemen kassières deze redenering over en denken dat het inderdaad ook zo is.

Dat sommige vrouwen full-time willen (kunnen) werken en dat vrouwen wel degelijk verantwoording willen dragen en ander werk in de winkel willen doen, bewijzen vrouwen in andere beroepen en in supermarkten waar de taken al beter verdeeld zijn.

5 De regelmogelijkheden

Informatie

Regelmogelijkheden hebben, betekent dat er op het werk de mogelijkheid moet zijn om de verschillende problemen die u bij het werken tegenkomt op te lossen. Problemen zijn niet erg als ze maar niet te vaak voorkomen en als u ze kunt oplossen. We noemen het zelf oplossen van problemen: zelfstandigheid. Als u problemen niet zelf kunt oplossen is het belangrijk, dat u de hulp van anderen kunt invoeren. Ook moet de mogelijkheid bestaan het probleem te bespreken in een daarvoor bestemd werkoverleg. Gezamenlijk kan dan gezocht worden naar oplossingen voor de problemen. Het hebben van regelmogelijkheden (zelfstandigheid en overleg) is heel belangrijk. Als anderen alles voor u organiseren en regelen heeft het werk weinig uitdaging. U hoeft dan immers alleen maar alles precies uit te voeren wat anderen hebben bedacht. U leert er dan zelf niet veel van. Daar komt bij dat overleg zo-wie-zo belangrijk is, bijvoorbeeld voor het doornemen van de werkroosters, het bespreken van bijzondere acties of het inwerken van nieuwe collega's.

Voordat u kunt aangeven of u voldoende regelmogelijkheden heeft om problemen op te lossen is het goed om alle problemen die u in uw werk tegen kunt komen op een rijtje te zetten. Onderstaande lijst helpt u daarbij.

Lijst van mogelijke problemen

Heeft u problemen met het werktempo, de werkdruk, bv:

- ☐ Het aantal klanten dat u op een dag moet helpen
- ☐ Het aantal klanten dat u op drukke tijden moet helpen
- ☐ Het aantal klanten met erg veel boodschappen
- ☐ Het aantal klanten met erg weinig boodschappen
- ☐ overige, zoals _____

Heeft u problemen met de werktijden, bv:

- ☐ Te lange tijd achter elkaar achter de kassa
- ☐ Te weinig rusttijden
- ☐ Te lange werkdagen
- ☐ overige, zoals _____

Heeft u problemen met de apparatuur, bv:

- ☐ Storingen met de scanapparatuur
- ☐ Storingen met de printer
- ☐ Storingen met de kassa zelf
- ☐ Storingen bij de verschillende andere automaten (Tassen-automaat, kopieer-apparatuur)
- ☐ overige, zoals _____

Lijst van mogelijke problemen (vervolg)

Heeft u problemen met het afrekenen, bv:

- ☐ Verschillende betaalmiddelen (cheques)
- ☐ Te weinig wisselgeld
- ☐ Geen afroombox
- ☐ Kasverschillen
- ☐ overige, zoals _____

Heeft u problemen met de informatievoorziening, bv:

- ☐ Vragen van klanten kunnen niet beantwoord worden
- ☐ overige, zoals _____

Heeft u problemen met de klant, bv:

- ☐ Klanten die boodschappen ontvreemden
 - ☐ Klanten die een aanslag doen op de kassa
 - ☐ Klanten die agressief zijn
 - ☐ Klanten die u lastig vallen omdat u een vrouw bent
 - ☐ overige, zoals _____
-

Vragen

1. Kunt u (binnen grenzen) het tempo zelf regelen?

Kunt u bijvoorbeeld eens wat extra tijd uittrekken voor een klant die daarom vraagt?

- 0 Ik voel mij vaak opgejaagd doordat er een rij klanten voor de kassa staat
- 1 Ook al is het druk, ik blijf altijd mijn eigen tempo bepalen
- 2 Als er meer dan drie à vier klanten wachten kan ik om een extra kassa vragen

2. Kunt u, als u moe bent een rustpauze nemen?

- 0 Ik mag alleen tijdens de officiële pauzes bij de kassa weg
- 1 Als het rustig is, mogen we er wel eens tussenuit om naar het toilet of de kantine te gaan
- 2 elk uur hebben we 5 minuten rust

3. Indien het werktempo te hoog is, wordt dit probleem dan besproken in een overleg?

- 0 Er wordt alleen geklaagd bij de hoofdkassière
- 1 De krappe bezetting en het hoge tempo wordt door de bedrijfsleiding wel besproken
- 2 In het werkoverleg hebben we het regelmatig over het werktempo. We komen vaak gezamenlijk tot oplossingen.

Vragen (vervolg)

4. Kunt u problemen die u heeft met de afrekenapparatuur zelfstandig oplossen?

- 0 Ik weet niets van de apparatuur waarmee ik werk
- 1 Ik kan kleine fouten m.b.t. de apparatuur zelf verhelpen, maar moet voor iets grotere storingen de hoofdkassière waarschuwen
- 2 Ik heb instructie gehad om storingen te verhelpen

5. Praat u wel eens serieus met uw collega's over problemen met de afrekenapparatuur?

- 0 Ik praat nooit over de apparatuur waarmee ik werk
- 1 De storingen met de apparatuur die wij dagelijks tegenkomen, worden regelmatig met de hoofdkassière doorgesproken
- 2 Er wordt rekening gehouden met onze opmerkingen over de apparatuur

6. Als u problemen heeft bij het afrekenen wat doet u dan?

- 0 Ik roep de hulp in van de hoofdkassière
- 1 Ik vraag collega's om hulp
- 2 Ik weet voldoende van alle mogelijke betaalmiddelen

7. Op welke wijze wordt er met het beheer van het geld en kasverschillen omgegaan?

- 0 Ik heb geen eigen geldlade
- 1 Ik heb geen eigen geldlade, maar weet wel welke omzet ik maak en welk eventueel kasverschil er is
- 2 Ik heb het beheer over mijn eigen geldlade en ben daar ook verantwoordelijk voor

8. Wordt er tijdens het overleg wel eens gesproken over het beheer van het geld?

- 0 Nee
- 1 Soms
- 2 Regelmatig

9. Als u last heeft van agressieve klanten wat kunt u dan doen?

- 0 Niets
- 1 Ik kan vaak rekenen op steun van collega's
- 2 Ik kan altijd rekenen op steun van het bedrijf

10. Zijn er procedures aanwezig over 'Wat te doen als klanten boodschappen ontvreemden' of in het ergste geval 'Wat te doen bij een overval'?

- 0 Nee
- 1 Er bestaan procedures maar die functioneren niet
- 2 Ik weet precies wat ik in een dergelijke situatie moet doen

Vragen (vervolg)

11. Wat kunt u doen als klanten u sexueel bedreigen?

- 0 Niets, ik kan mijn werkplek niet eens verlaten
- 1 Ik denk dat ik kan rekenen op steun van mijn collega's
- 2 De kassa is uitgerust met een speciaal alarmsysteem

12. Zijn eventuele problemen met 'lastige' klanten bespreekbaar?

- 0 Nee
- 1 Alleen als er iets gebeurt in onze winkel of in andere supermarkten wordt er over gesproken
- 2 Dergelijke onderwerpen komen regelmatig aan de orde

Beoordeling

Vindt u dat u voldoende zelfstandig problemen in uw werk kunt oplossen en heeft u hierover regelmatig overleg met collega's, de bedrijfsleider of mensen van andere afdelingen? Met andere woorden heeft u voldoende regelmogelijkheden?

- ☐ onvoldoende
- ☐ beperkt voldoende
- ☐ voldoende

Uw oordeel kunt u nu in hoofdstuk 9 in het overzicht noteren bij **V**.

Het kan anders

De verdeling van verantwoordelijkheden lijken altijd moeilijk te veranderen. Hetzelfde geldt voor het veranderen van vastgelegde werkvoorschriften. Toch kan het wel. Een eerste stap in de goede richting is vaak de invoering van werkoverleg. Nog beter wordt het als aan de kassagroep eindverantwoordelijkheid gegeven wordt voor het hele afrekengebeuren in de winkel. Als u zelf problemen kunt oplossen of deze in een overleg kunt brengen waardoor blijvende oplossingen voor de problemen worden bedacht, dan heeft u voldoende regelmogelijkheden en zo weinig mogelijk kans om stress van het werk te krijgen. Invloed op het werktempo, inzicht in het gebruik van de apparatuur, zicht op het beheer van het eigen afrekenen met de klant en veiligheidsmaatregelen in het kader van het omgaan met 'lastige' klanten zijn voorwaarden voor het verkrijgen van voldoende regelmogelijkheden.

6 De informatievoorziening

Informatie

Informatie over het werk vergroot de betrokkenheid bij het werk. Informatie kan worden gegeven over uw werk en over de winkel. Voor uzelf is het plezierig als u zo nu en dan te horen krijgt of u uw werk goed doet. Informatie over het resultaat van het werk geeft de mogelijkheid uw werkstijl zo te houden als die is of veranderingen aan te brengen.

Daarnaast is het goed om informatie te krijgen over de winkel en de produkten die de winkel te koop aanbiedt. Een onderdeel van de functie van de kassière is toch ook het verstrekken van informatie aan de klant. En als laatste is het ook belangrijk als u informatie krijgt over het werk en de arbeidsomstandigheden.

Informatie is ook van belang om de regelmogelijkheden die er zijn zo goed mogelijk te gebruiken.

Vragen

1. Weet u hoe groot de omzet in de winkel is?

- 0 Nee
- 1 Alleen op speciale dagen
- 2 Ik weet hoeveel de winkel per dag omzet

2. Iedereen heeft wel eens kasverschillen. Krijgt u steeds te horen of u zelf kasverschillen heeft gehad en vertelt men u er ook bij of dat als een 'normaal' verschil wordt gezien?

- 0 Nee, ik hoor alleen iets als ik een groot kasverschil heb gehad
- 1 Ik hoor elk kasverschil dat ik heb, maar steeds op een verwijtende toon
- 2 Ik hoor elk kasverschil dat ik heb, maar men vertelt er steeds precies bij of dat een probleem is, of dat het een normaal verschil is

3. Krijgt u voldoende informatie om uw functie naar behoren uit te oefenen?

- 0 Ik ontvang alleen het personeelkrantje van de supermarkt, voorzover dit er is
- 1 Via het mededelingen bord in de kantine bereikt ons informatie van het hoofdkantoor
- 2 Wij krijgen alle benodigde informatie. Ook informatie over artikelen, reclameacties, e.d. zijn bij ons bekend

4. Krijgt u voldoende informatie over uw eigen werk zodat u dit zo goed mogelijk, en onder plezierige omstandigheden kunt doen?

- 0 Ik ontvang alleen de noodzakelijke personeelsinformatie zoals bijvoorbeeld berichten over mijn werkrooster
- 1 Er worden soms mededelingen gedaan over de arbeidsomstandigheden van het kassawerk. Aanschaf van tochtschermen, etc.
- 2 Bij de aanschaf van bijvoorbeeld nieuwe kassa-apparatuur worden wij in een vroegtijdig stadium geïnformeerd

Beoordeling

Als u uw antwoorden met betrekking tot de informatievoorziening naast elkaar legt, vindt u dan dat u voldoende informatie krijgt?

- ☐ onvoldoende
- ☐ beperkt voldoende
- ☐ voldoende

Uw oordeel kunt u nu in hoofdstuk 9 in het overzicht noteren bij **VI**.

Het kan anders

Informatie over het werk kan op verschillende manieren gebracht worden. Het gezamenlijk bespreken van informatie over de eigen kassagroep en de winkel vergroot de kans dat er ook daadwerkelijk iets mee gedaan wordt.

7 De contactmogelijkheden

Informatie

Contacten met collega's, maar soms ook met klanten op het werk zijn heel belangrijk. Met collega's kun je over het werk praten of juist eens over zaken die niets met het werk te maken hebben. Klanten brengen wat leven in de brouwerij. Van collega's kun je ook veel leren. Je kunt leren op welke manier de winkel draait, zij kunnen je op ideeën brengen hoe met speciale klanten om te gaan. Veel kassières kiezen het beroep omdat men het leuk vindt om met klanten om te gaan.

Vragen

1. Kunt u tijdens het werk een praatje maken met collega's?

- 0 Mijn kassa staat geïsoleerd ten opzichte van de andere kassa's
- 1 De kassières zitten met de rug naar elkaar toe
- 2 Wij kunnen, als het niet te druk is, elkaar zien en daardoor goed met elkaar praten

2. Is er voldoende tijd om met klanten een praatje te maken?

- 0 Er is bijna nooit tijd om met klanten te praten
- 1 Alleen in rustige tijden is een gesprek met een klant mogelijk
- 2 Er zijn voldoende mogelijkheden om met klanten te praten

Beoordeling

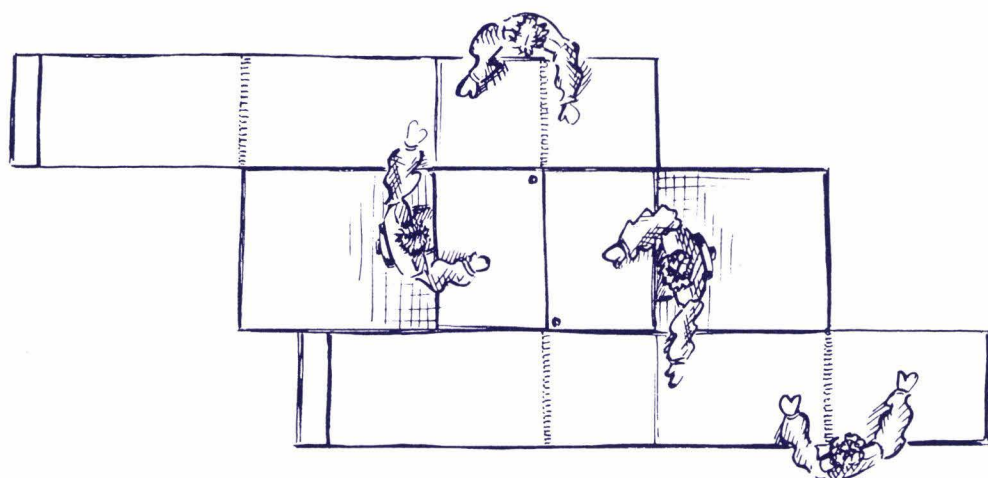
Contacten op het werk maken de functie van kassière aantrekkelijk. In uw functie zijn de mogelijkheden tot het leggen van contacten:

- ☐ onvoldoende
- ☐ beperkt voldoende
- ☐ voldoende

Uw oordeel kunt u nu in hoofdstuk 9 in het overzicht noteren bij **VII**.

Het kan anders

De opstelling van het kassameubel is een belangrijke voorwaarde om contacten tussen kassières mogelijk te maken.



Figuur 9. Tegenover elkaar gestelde kassa's

8 De omgevingsfactoren

Informatie

Niet alleen de opstelling en de afmetingen van de kassa bepalen of goed gewerkt kan worden. Ook omgevingsfactoren als lawaai, tocht en verlichting spelen een belangrijke rol.

8.1 De verlichting

De verlichting van de kassa is vaak redelijk goed. Toch komen in de praktijk ook verschillende hinderlijke problemen met de verlichting voor. Het gaat dan vaak om spiegelingen waardoor bijvoorbeeld het kassa-display, waarin de prijzen staan aangegeven niet goed leesbaar is. Ook komt het voor dat je op bepaalde uren van de dag recht tegen de zon in kijkt. Een goede verlichting is zodanig dat je alles goed kunt zien, nooit last hebt van spiegelingen en nooit tegen een lichtbron (lampen, de zon) in hoeft te kijken. De onderstaande vragen gaan hierover.

Vragen

1. Schijnt de laser die de produkten scant (rode licht) direct in uw ogen?

- 0 Vaak
- 1 Soms
- 2 Nee

2. Schijnt de zon of een lamp direct in uw ogen?

- 0 Vaak
- 1 Soms
- 2 Nee

3. Komt het voor dat u iets niet goed kunt zien doordat het spiegelt?

- 0 Vaak
- 1 Soms
- 2 Nee

8.2 Het klimaat

Informatie

Mensen hebben zelf meestal een heel goed idee of het klimaat waarin ze moeten werken goed is. Men weet meestal precies of het te warm of te koud is, of het tocht langs de benen of de nek, enzovoorts. Het is veel moeilijker om het klimaat precies te meten. Of een klimaat goed is, hangt namelijk niet alleen af van de temperatuur maar ook van de luchtvochtigheid, de luchtsnelheid, de samenstelling van de lucht, eventuele stralingskoude of warmte, enzovoorts.

Of het klimaat precies voldoet, is vrij moeilijk te bepalen. Ga bij de beoordeling van het klimaat daarom in eerste instantie af op uw eigen mening. Als veel mensen klagen, dan kunt u er van uit gaan, dat er ook echt wat aan de hand is.

Informatie (vervolg)

Enige algemene aanbevelingen zijn nog wel te maken:

- kassa's zouden niet al te dicht bij de buitendeuren geplaatst moeten worden. Als dat toch gebeurt, dan kan een warmtegordijn een beetje helpen de tocht buiten te houden. Soms kunnen ook winkelhoge schermwanden iets helpen. In een winkel met meer uitgangen komen tochtproblemen bijna altijd voor;
- in elk kassameubel zou een geïsoleerde houten vloer aangebracht moeten zijn om koude optrek zo veel mogelijk te voorkomen. Er bestaan mogelijkheden om vloerverwarming in te bouwen;
- het kassameubel zou rondom in ieder geval tot stoelhoogte goed dicht moeten zijn. Dit beperkt de tocht rond de benen;
- de kassière zou 's winters en 's zomers andere kleding (schorten) mogen en moeten dragen.

Vragen

4. Vindt u dat het geregeld te koud of te warm is op uw werkplek in de winkel?

- 0 Vaak
- 1 Soms
- 2 Nee

5. Vindt u dat het geregeld tocht op uw werkplek?

- 0 Vaak
- 1 Soms
- 2 Nee

6. Vindt u dat de lucht geregeld erg droog is, waardoor u bijvoorbeeld last kan krijgen van statische elektriciteit (schokje) of branderige ogen?

- 0 Vaak
- 1 Soms
- 2 Nee

8.3 Het lawaai

Informatie

Het lawaainiveau in een winkel is meestal niet zo hoog dat u er echt doof van zult worden. Aan de andere kant is het moeilijk geconcentreerd te werken als het erg lawaaiërig is. Hinderlijk geluid leidt tot vermoeidheid en concentratieproblemen. Vooral in grote winkels en op drukke dagen kan het geluidsniveau behoorlijk zijn. Naast algemeen geluid bestaat er ook geluid dat 'informatie' bevat, geluid waar u of de klant juist op moet letten. Bijvoorbeeld de piepjes van de kassa, reclame-boodschappen, praten van de klant, soms de printer, etc. Al die geluiden tezamen kunnen u behoorlijk gek maken.

Informatie (vervolg)

Voor lawaai geldt eigenlijk hetzelfde als bij klimaat. Ga vooral af op uw eigen mening. Meten aan het geluidsniveau is veel moeilijker.

Aan een hoog geluidsniveau valt wel het een en ander te doen, maar in het algemeen zijn het vrij dure maatregelen als je ze in een bestaande situatie moet inbouwen. Bij nieuwbouw is het wat anders. Dan kan door slim kiezen van allerlei systemen een hoop aan lawaai-beheersing gedaan worden:

- kies een kassa-systeem waarbij de luidheid van het piepje door de kassière zelf is in te stellen;
- kies een printer die weinig lawaai maakt;
- kies voor winkelwagentjes met dikke rubber wielen en voor een vloerbedekking in de winkel die geluid dempt;
- bekleed plafonds en muren met geluid-absorberende materialen;
- zorg ervoor dat lawaai-erige andere werkzaamheden zoals de inname van flessen niet te dicht bij de kassa plaatsvinden;
- zorg ervoor dat verkeerslawaai van de straat niet bij de kassa's kan komen.

Vraag

7. Heeft u weleens last van veel lawaai op uw werkplek?

- 0 Vaak
- 1 Soms
- 2 Zelden of nooit

8.4 Het uitzicht

Informatie

Uitzicht naar buiten door een raam is voor een mens heel belangrijk. Door het raam kunt u bijvoorbeeld zien wat voor weer het buiten is. Het is heel vervelend om in de winter in het donker naar binnen te gaan en ook weer in het donker buiten te komen. Niet voor niets is in de Arbeidsomstandigheden-wet heel nauwkeurig vastgelegd hoe groot de ramen in een gebouw, waar mensen werken, moeten zijn. Voor winkels is in diezelfde wet echter een uitzondering gemaakt. Men gaat er van uit dat in de winkel het contact met de buitenwereld plaatsvindt via de klanten. Zij geven een beeld van hoe het er buiten uit ziet. Als het bijvoorbeeld regent dan zou u dat aan de kleding (en het humeur) van de klanten kunnen zien. Maar, een goed zicht op de buitenwereld is beter voor u. U zult zich op de lange duur beter voelen als u goed naar buiten kunt kijken. In veel grote supermarkten zitten nauwelijks ramen. En vaak worden de weinige ramen die er zijn helemaal dichtgebouwd met stellingen of met aanplakborden voor reclame. Wij bevelen aan dat u vanaf uw werkplek direct naar buiten kan kijken.

Vraag

8. Kunt u vanaf uw werkplek goed naar buiten kijken?

- 0 Nee, ik kan niet naar buiten kijken
- 1 Ja, maar de ramen zijn voor een groot gedeelte dichtgebouwd
- 2 Ja, ik kan direct en onbelemmerd naar buiten kijken

Beoordeling

Als u let op de verlichting, het klimaat, het lawaai en het uitzicht naar buiten, wat vindt u dan van de omgevingsfactoren:

- ☐ onvoldoende
- ☐ beperkt voldoende
- ☐ voldoende

Uw oordeel kunt u nu in hoofdstuk 9 in het overzicht noteren bij **VIII**.

Het kan anders

De plaats van de kassa in de winkel en het ontwerp van het gebouw bepalen voor het grootste deel of u problemen zult krijgen met de omgevingsfactoren. Het is daarom vooral bij nieuwbouwsituaties erg belangrijk dat goed op deze factoren wordt gelet. Maar in bestaande situaties is het vaak ook mogelijk om met slimme ingrepen enige verbetering te brengen. Het beste is het om te beginnen bij het grootste probleem. Deze enquête kan helpen om de problemen in kaart te brengen.

9 De beoordeling van uw functie

Nu u uw functie op verschillende punten heeft doorgelicht en beoordeeld, kunt u een eindoordeel opstellen en dat in een tekening weergeven (We noemen dit een functieprofiel). U zet eerst alle beoordelingen van uzelf per hoofdstuk op een rij. Daarna kunt u de tekening maken.

			Score
I.	Het kassasysteem	(blz. 9)	_____
II.	Het scan- en afrekensysteem	(blz. 11)	_____
III.	Het kassameubel	(blz. 21)	_____
IV.	De taken	(blz. 25)	_____
V.	De regelmogelijkheden	(blz. 30)	_____
VI.	De informatievoorziening	(blz. 32)	_____
VII.	De kontaktmogelijkheden	(blz. 33)	_____
VIII.	De omgevingsfactoren	(blz. 38)	_____

Het functieprofiel

Indien uw score 'onvoldoende' is, maakt u één blokje zwart. Bij 'beperkt voldoende' twee blokjes en bij 'voldoende' drie blokjes.

		Onvoldoende	beperkt voldoende	voldoende
I.	Het kassasysteem	☐	☐	☐
II.	Het scanner- en afrekensysteem	☐	☐	☐
III.	Het kassameubel	☐	☐	☐
IV.	De taken	☐	☐	☐
V.	De regelmogelijkheden	☐	☐	☐
VI.	De informatievoorziening	☐	☐	☐
VII.	De contactmogelijkheden	☐	☐	☐
VIII.	De omgevingsfactoren	☐	☐	☐

Met behulp van het functieprofiel kunt u vaststellen op welke punten er iets moet gaan gebeuren en op welke punten weinig problemen bestaan. Als er in uw winkel veel uitschieters naar 'rechts' zijn (veel voldoende) dan heeft u weinig problemen. Als u toch problemen heeft dan zal dat waarschijnlijk niet komen door het werk zelf, maar zijn er andere factoren buiten het feitelijk werk. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de functie niet meer bij u past. Indien u vaak 'beperkt voldoende'scoort, is het van belang om nog even terug te gaan naar het betreffende hoofdstuk. U kunt dan nagaan welke zaken om verbetering vragen en welke vragen met een 2 zijn beantwoord en dus in orde zijn.

Als er in het functieprofiel weinig uitschieters naar 'rechts' zijn (veel onvoldoende) is er alle reden toe dat er iets aan de situatie moet veranderen.

Als de 'onvoldoenden' te zien zijn bij 1, 2, 3 en 8 dan moet er iets gebeuren met uw kassawerkplek.

Onvoldoenden bij de punten 4,5,6 en 7 hebben te maken met de organisatie en verdeling van het werk.

Het kan anders

Heel vaak wordt naar voren gebracht, dat het nu eenmaal niet anders kan. Meestal is dat niet waar. Meestal willen mensen het niet anders. Dat geldt voor leidinggevenden, maar ook voor de kassières zelf.

De checklist helpt u bij het zoeken naar mogelijkheden voor verbetering. Per onderdeel worden alternatieve mogelijkheden genoemd. Wat u onvoldoende scoort, komt als eerste in aanmerking voor verbetering. Verbeteringen aanbrengen kunt u natuurlijk niet alleen. Daarvoor is overleg nodig en samenwerking met uw collega's in de winkel. Ook de Ondernemingsraad kan hierbij een rol spelen. Als u behoefte heeft aan hulp en ondersteuning dan kunt u natuurlijk altijd contact opnemen met de Dienstenbond FNV.

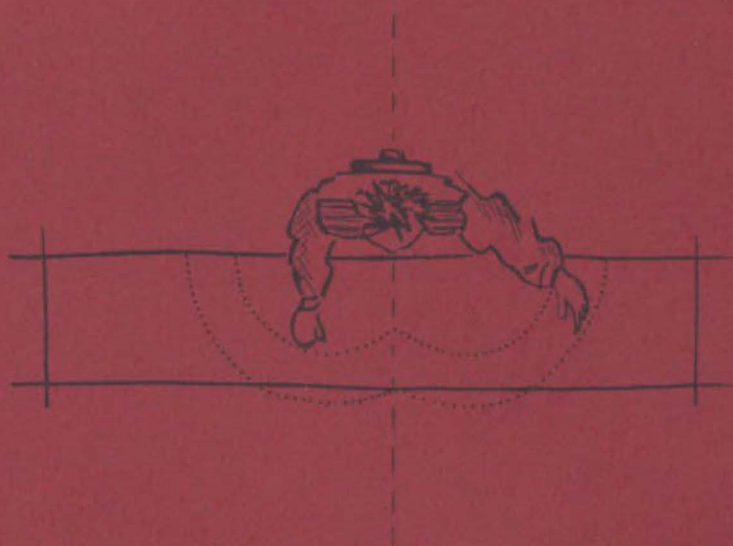
Districtskantoren Dienstenbond FNV

- H. Heijermansweg 20, 1077 WL Amsterdam, tel. (020) 5 73 19 33
- Brinkpoortstraat 11, 7411 HR Deventer, tel. (05700) 1 38 48
- Willemstraat 7, 5611 HA Eindhoven, tel. (040) 45 26 90
- Emmapark 4, 2595 ET Den Haag, tel. (070) 3 83 99 22
- Hereplein 7, 9711 GA Groningen, tel. (050) 14 16 00
- Proveniersingel 66, 3033 EN Rotterdam, tel. (010) 4 65 33 44
- Oudenoord 325, 3513 EP Utrecht, (030) 33 35 55
- De Weer 82, 1504 AK Zaandam, (075) 31 15 11

	2.42
CHOC	3.49
CHOC	2.49
PAPRIKA	.78
GEITENKAAS	3.69
MAISKORRELS	1.59
KOKOSBROOD	1.39
SPERZIEBONEN	1.88
KNIP BRUIN	1.03
KNIP BRUIN	1.03
KNIP BRUIN	1.03
KNIP BRUIN	1.03
BOD BEDEKKER	2.59

SUBTOT	124.69
TOTAAL	124.69

DANK U
TOT ZIENS



Dienstenbond FNV

Postbus 550

Houttuinlaan 3

3440 AM WOERDEN

Telefoon: 03480 - 75922

Prijs: f 9,95