



Agressie en geweld bij zelfscankassa's: resultaten van analyses gebaseerd op de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden

Aanleiding en doel

De introductie van de zelfscankassa in winkels heeft een nieuwe organisatie en logistiek van het werk met zich meegebracht, en ook een nieuwe functie, namelijk: medewerker van de zelfscankassa. Meerdere signalen, onder andere vanuit de media, gaven aan dat met name deze, veelal jonge, medewerkers in supermarkten geconfronteerd worden met agressie en geweld. Dit heeft geleid tot een verkennend project door de Arbeidsinspectie bij enkele vestigingen van grote supermarktketens.

De hoofdvraag van het project was: *Hoe ziet de problematiek van agressie en geweld bij medewerkers van zelfscankassa's eruit en wat kan gedaan worden om agressie en/of geweld bij zelfscankassa's te voorkomen of, waar dit niet mogelijk is, zoveel mogelijk te beperken?*

Eén van de deelvragen is: *Wat is er binnen de Nederlandse Arbeidsinspectie en binnen andere instanties al bekend over deze problematiek?* Voor het beantwoorden van deze deelvraag is onder meer een analyse op NEA-data gedaan. Deze publicatie bevat enkel de resultaten van de NEA-analyse. De rest van de resultaten zijn te lezen in de factsheet 'Verkenning agressie en geweld bij zelfscankassa's op de website van de Arbeidsinspectie'.¹

De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden

De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) wordt uitgevoerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO) in samenwerking met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Jaarlijks worden ongeveer 60.000 werknemers bevraagd over hun arbeidsomstandigheden, arbeidsongevallen, de inhoud van hun werk en hun arbeidsvoorwaarden.

De NEA is een representatief onderzoek onder alle werknemers in Nederland die ingeschreven staan in de Basisregistratie Personen (BRP). Zoals altijd in enquêtes zullen bepaalde groepen minder goed vertegenwoordigd zijn in de resultaten, bijvoorbeeld omdat ze niet meedoen. Denk daarbij aan jongeren, mensen met een lage opleiding en (arbeids)migranten. De wegingsmethode van de NEA corrigeert deels voor deze ondervertegenwoordiging, maar niet volledig. Het is belangrijk om daarmee rekening te houden bij de interpretatie van de resultaten.²

Methode

De NEA bevat geen specifieke gegevens over agressie en geweld tegen medewerkers van zelfscankassa's. Wel bevat de NEA informatie over werknemers binnen supermarkten/warenhuizen.

Ten behoeve van de analyses op de NEA-data is een groep aangemaakt op basis van een combinatie van de subsector 'Detailhandel: supermarkten en warenhuizen' en de beroepsgroepen 'kassamedewerkers in supermarkten/warenhuizen', 'winkeliers/teamleiders in supermarkten/warenhuizen' en 'verkoopmedewerkers in supermarkten/warenhuizen'.

Er is gekozen voor deze beroepsgroepen binnen de subsector 'Detailhandel: supermarkten en warenhuizen' en niet voor de microsector 'Supermarkten en dergelijke winkels met een algemeen assortiment voedings- en genotmiddelen' want de microsector heeft minder respondenten dan de subsector.

Waar mogelijk wordt de focus gelegd op NEA-data uit 2021. Indien de aantallen voor 2021 te klein waren is NEA-data uit de hele periode 2014-2021³ samengenomen.⁴ Dit laatste heeft als nadeel dat resultaten minder specifiek aan zelfscankassa's vallen toe te wijzen aangezien deze in het begin van deze periode nog niet of nauwelijks in gebruik waren.

Resultaten

Intimidatie door klanten komt relatief veel voor in supermarkten

Kassamedewerkers in supermarkten/warenhuizen (51%), winkeliers/teamleiders in supermarkten/warenhuizen (53%) en verkoopmedewerkers in supermarkten/warenhuizen (43%) meldden in 2021 significant vaker dan andere beroepsgroepen/sectoren (19%) dat ze een enkele keer of vaker te maken hebben gehad met intimidatie door klanten.

¹ Factsheet verkenning agressie en geweld bij zelfscankassa's | Publicatie | Nederlandse Arbeidsinspectie (nlarbeidsinspectie.nl).

² Voor meer informatie over de NEA, zie [de NEA op tno.nl](https://de.nea.op.tno.nl).

³ De NEA-gegevens over het jaar 2022 waren ten tijde van het onderzoek beschikbaar. De analyses zijn echter gedaan voor het jaar 2021 omdat er een verschil is in formulering in een aantal vragen over ongewenst gedrag vanaf 2022, waardoor er een trendbreuk is tussen 2021 en 2022. Dat is ook de reden waarom we voor analyses over de periode na 2014 ook alleen de hele periode tussen 2014 en 2021 bij elkaar voegen en we 2022 daarin niet meenemen.

⁴ De analyses hebben we uitgevoerd met behulp van de procedure Complex Samples in SPSS. Dit betekent dat de statische toetsen die we hebben gebruikt bij de analyses rekening houden met het steekproefontwerp van de NEA.

- Winkeliers/teamleiders in supermarkten/warenhuizen meldden in 2021 significant vaker dan andere beroepsgroepen/sectoren dat ze een enkele keer of vaker te maken hebben gehad met *lichamelijk geweld* door klanten (14% versus 6%). Kassamedewerkers en verkoopmedewerkers hebben juist iets minder dan andere beroepsgroepen/sectoren te maken gehad met *lichamelijk geweld* door klanten (respectievelijk 5% en 4%).
- Kassamedewerkers in supermarkten/warenhuizen (15%), winkeliers/teamleiders in supermarkten/warenhuizen (17%) en verkoopmedewerkers in supermarkten/warenhuizen (10%) meldden in 2021 significant vaker dan andere beroepsgroepen/sectoren (7%) dat ze vinden dat er *maatregelen* nodig zijn tegen agressie of geweld door klanten.

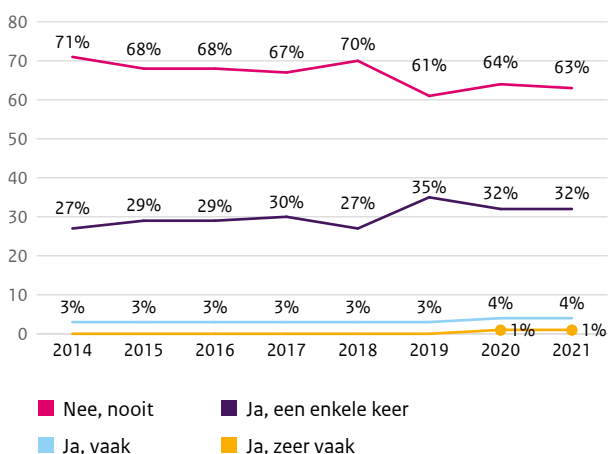
Uit deze resultaten blijkt dat intimidatie en geweld door klanten vooral voorkomt bij winkeliers/teamleiders en bij kassamedewerkers. Ook blijkt dat lichamelijk geweld door klanten vaker voorkomt bij winkeliers/teamleiders dan bij kassamedewerkers en verkoopmedewerkers. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bedrijfsleiders of teamleiders pas bij escalatie betrokken worden.

Intimidatie door klanten is afgelopen jaren toegenomen

In de analyses die hierna volgen zijn de beroepsgroepen kassamedewerkers, winkeliers/teamleiders en verkoopmedewerkers binnen de subsector detailhandel: supermarkten en warenhuizen bij elkaar genomen.

- In figuur 1 is te zien dat het percentage medewerkers dat binnen supermarkten en warenhuizen een enkele keer, vaak of zeer vaak te maken heeft gehad met intimidatie door klanten de afgelopen jaren is toegenomen. Het percentage dat er nooit mee te maken heeft gehad is de afgelopen jaren afgenomen.
- Het omslagpunt ligt in 2018. Mogelijk hangt dit omslagpunt samen met het grootschaliger invoeren van zelfscankassa's. Een mogelijke verklaring voor de toename van intimidatie in 2020 en 2021 kan te maken hebben met de in die tijd geldende coronamaatregelen en de zorgen die deze met zich meebrachten.
- Bij lichamelijk geweld door klanten is geen duidelijke trend te zien

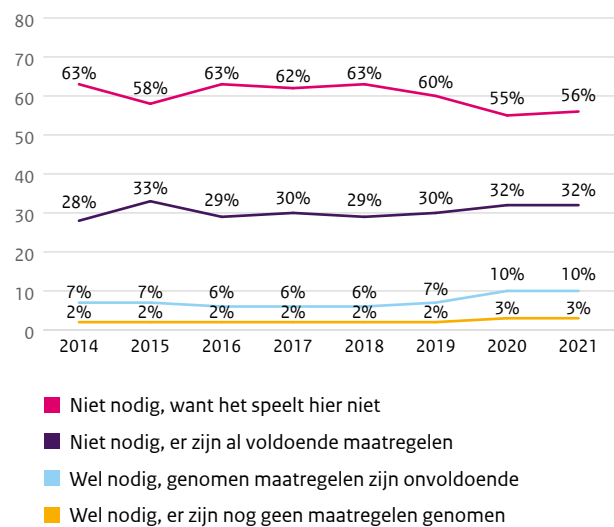
Figuur 1 - Intimidatie door klanten tussen 2014 en 2021



Behoeftte aan arbomaatregelen tegen intimidatie, agressie of geweld door klanten is afgelopen jaren toegenomen

- In figuur 2 is te zien dat na 2019 het percentage medewerkers dat arbomaatregelen tegen intimidatie, agressie of geweld door klanten niet nodig vindt 'omdat het niet speelt' is afgenomen. Daarnaast is te zien dat met name na 2019 het percentage medewerkers dat arbomaatregelen tegen intimidatie, agressie of geweld door klanten nodig vindt omdat genomen maatregelen onvoldoende zijn is toegenomen.

Figuur 2 - Behoeftte aan arbomaatregelen tussen 2014 en 2021



Intimidatie door klanten komt vaker voor in stedelijk gebied

In de analyses hierna is de gehele periode 2014 t/m 2021 bij elkaar genomen. Dit is omdat de aantallen in 2021 veelal te klein zijn om significante verschillen aan te kunnen tonen. Dit heeft echter als nadeel dat resultaten minder specifiek aan zelfscankassa's vallen toe te schrijven aangezien deze in het begin van deze periode nog niet of nauwelijks gebruikt werden.

- Het percentage medewerkers binnen supermarkten en warenhuizen dat in de periode 2014-2021 een enkele keer of vaker met *intimidatie en lichamelijk geweld door klanten* te maken heeft, verschilt niet wezenlijk per leeftijdsgroep. Dat wil zeggen dat vanuit de NEA niet aan te tonen is dat jongeren er verhoudingsgewijs vaker mee te maken krijgen. Omdat jongeren van 15 tot en met 25 jaar getalsmatig wel de grootste groep uitmaken, krijgen zij er in absolute aantallen wel het vaakst mee te maken.
- Hoe stedelijker het gebied, hoe vaker medewerkers binnen supermarkten en warenhuizen aangeven dat ze een enkele keer of vaker te maken hebben gehad met *intimidatie door klanten* (zeer sterk stedelijk: 38%, sterk stedelijk: 36%, matig stedelijk: 32%, weinig stedelijk: 29%, niet stedelijk: 30%).

- Hoe stedelijker het gebied, hoe vaker medewerkers binnen supermarkten en warenhuizen aangeven dat ze een enkele keer of vaker te maken hebben gehad met *lichamelijk geweld door klanten* (zeer sterk stedelijk: 5%, sterk stedelijk: 4%, matig stedelijk: 3%, weinig stedelijk: 2%, niet stedelijk: 2%).
- Hoe stedelijker het gebied, hoe vaker medewerkers binnen supermarkten en warenhuizen *arbomaatregelen* nodig vinden tegen intimidatie, agressie of geweld door klanten (zeer sterk stedelijk: 14%, sterk stedelijk: 11%, matig stedelijk: 8%, weinig stedelijk: 7%, niet stedelijk: 7%).

Intimidatie en lichamelijk geweld door klanten leidt tot hoger verzuim

- Medewerkers van supermarkten of warenhuizen die een enkele keer of vaker aangeven te maken hebben gehad met intimidatie door klanten geven vaker aan de afgelopen 12 maanden verzuimd te hebben dan medewerkers van supermarkten of warenhuizen die niet te maken hebben gehad met intimidatie door klanten (50% vs. 40%).
- Medewerkers van supermarkten of warenhuizen die een enkele keer of vaker aangeven te maken hebben gehad met lichamelijk geweld door klanten geven vaker aan de afgelopen 12 maanden verzuimd te hebben dan medewerkers van supermarkten of warenhuizen die niet te maken hebben gehad met lichamelijk geweld door klanten (50% vs. 43%).

Dit is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie

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

© Rijksoverheid | oktober 2024