

## Casus 2 vmbo tl-gl

### **Dreigementen en scheldpartijen: personeel bij zelfscankassa heeft het zwaar te verduren**

Supermarktpersoneel voelt zich vaak onveilig als ze bij de zelfscankassa moeten werken. Dat blijkt uit een vragenlijst van NOS. Tientallen jonge medewerkers kregen te maken met scheldpartijen en dreigementen. Ook werden er dingen naar hun hoofd gegoid.

"We hoorden eigenlijk van bijna alle mensen die we spraken dat er vaak klanten zijn die intimiderend kunnen overkomen", vertelt Romy Beijersbergen van NOS in Nieuws en Co. "Ze vertellen dat mensen boos of geïrriteerd reageren als personeel een steekproef moet doen (=aantal items controleren). Als je zestien bent en je moet iemand aanspreken die een stuk ouder en misschien wel groter is, is dat niet de meest makkelijke situatie."

En er wordt dus lang niet altijd positief gereageerd als klanten worden aangesproken. "Je moet denken aan scheldende klanten, mensen die je wegduwen, je bedreigen met een mes of in je gezicht spugen. We hoorden zelfs van medewerkers die iets naar hun hoofd gegoid kregen; een wijnfles bijvoorbeeld."

#### *Vergeten te scannen*

Het supermarktpersoneel moet namelijk klanten aanspreken op diefstal, en dat komt maar wat vaak voor. En wie zijn dan de mensen die stelen? "Het kan iedereen zijn. Jongeren die energiedrankjes stelen of moeders die babyvoeding in de buggy leggen. Soms zijn het mensen met kinderen die halve tassen niet scannen of het kind boodschappen geven die ze dan 'vergeten' te scannen, maar ook oude mensen die vleeswaren onderin hun rollator leggen en dat niet afrekenen", vertelt Beijersbergen.

Aan training ontbreekt het vaak. De jonge medewerkers die NOS sprak, geven aan vaak helemaal geen training te hebben gehad op het aanspreken op diefstal. "Ja, hoe de scanner voor steekproeven werkte, maar niet hoe ze om moeten gaan met mensen die bewust of onbewust iets stelen", weet de journalist. "Het beleid van supermarkten is vaak aardig blijven en niet beschuldigen, op mensen afstappen en vragen of ze iets vergeten zijn. De-escaleren dus."

"Sommige jonge medewerkers zeggen eigenlijk geen mensen meer aan te willen spreken bij de zelfscankassa, maar soms moeten ze alsnog", vertelt Beijersbergen. "FNV wil eigenlijk een minimumleeftijd waarop je op die plek mag staan", besluit ze.

Bron: NPO & NTR