



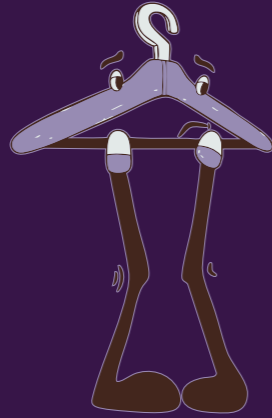
WERK (IN EN) AAN DE WINKEL



PROJECTRESULTATEN

De retail non-foodsector is jong: meer dan de helft van de medewerkers is 34 jaar of jonger. Voor veel jongeren is dit de eerste baan. Het werk is vaak leuk: gezellige collega's, flexibele uren en soms korting op producten. Maar het is niet altijd makkelijk.

De afgelopen jaren ervaren jongeren vaker overlast, agressie en geweld in de winkel. Dat gebeurt vooral in contact met klanten.



Fysieke veiligheid krijgt veel aandacht. Werkgevers nemen maatregelen, zoals oortjes voor winkelmedewerkers en een noodknop bij de kassa. Ook zoekt de sector actief contact met de overheid, landelijk en lokaal.

Sociale veiligheid betekent dat jij je prettig, gerespecteerd en beschermd voelt op je werk. In contact met klanten, collega's en je leidinggevende.

Toch blijft sociale veiligheid achter. Jongeren krijgen ook echt vaker te maken met agressie van klanten of ongepaste opmerkingen. Dat kan komen doordat jongeren:

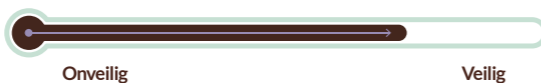
Minder werkervaring hebben

Vaak minder 'natuurlijk overwicht' hebben dan oudere collega's;

Vaker bijbaner of stagiair zijn en dan niet altijd training krijgen (bijvoorbeeld de-escalatie).

WERK (IN EN) AAN DE WINKEL DUS!

Het Sociaal Fonds Retail Non-Food maakte het mogelijk dat CNV Jongeren met jonge winkelmedewerkers sprak over sociale (on)veiligheid. In 2025 spraken we stagiaires, bijbaners, parttime en fulltime verkopers en filiaalmanagers. Dat deden we via flyeracties, interviews, groepsgesprekken en reacties op social media. In totaal haalden we input op bij 56 jongeren. Dank aan MBO Rijnland en van Haren voor jullie medewerking.



Sociale onveiligheid in contact met klanten/bezoekers

Jonge medewerkers zeggen dat sociale onveiligheid vooral voorkomt in contact met klanten of bezoekers. Ze komen merkbaar vaker in vervelende situaties terecht dan oudere collega's.

'Er komen hier vaker groepjes jongeren die vervelend doen. De afgelopen 6 maanden zijn alle incidenten met mij of mijn 23-jarige collega geweest. Bij oudere collega's doen ze niks.'

Sociale onveiligheid komt vooral voor bij:

Verwarde personen

Er lopen de laatste tijd vaker verwarde personen op straat en soms komen ze ook de winkel in. Soms spelen alcohol of drugs mee. Dat voelt onvoorspelbaar, ongemakkelijk en soms gevaarlijk. In een winkelcentrum is vaak beveiliging, maar in een winkelstraat meestal niet.

Boze klanten

Een klant kan ineens heel boos worden, bijvoorbeeld door:

- verwarring over een kortingsactie;
- discussie over retourvoorwaarden;
- te weinig voorraad;
- niet mogen plassen op het toilet;
- niet meer naar binnen mogen vlak voor sluitingstijd.

Medewerkers voelen hierbij soms frustratie richting het hoofdkantoor: beleid kan in de winkel tot gedoe leiden.



Groepen jongeren

Het gaat om groepjes die samen binnenkomen of bij sluitingstijd rondhangen. Zij zijn met meer en worden soms als onvoorspelbaar ervaren.

Wat doen jongeren nu?

Dit doen jonge winkelmedewerkers op dit moment als het spannend wordt:

- de filiaalmanager of collega's erbij halen
- beveiliging inschakelen (als die er is)
- contact leggen met de vertrouwenspersoon
- rustig en vriendelijk blijven
- bezoekers begroeten bij binnenkomst (sociale controle)
- de klant vragen om de winkel te verlaten
- in het ergste geval: de politie bellen.

PROJECTRESULTATEN

Wat zou helpen volgens jongeren?

Jongeren noemen deze oplossingen om zich veiliger te voelen:

Subtiel kunnen communiceren met collega's

Bijvoorbeeld met een codewoord of vaste zin. Ook: een werkende noodknop die op de juiste plekken hoorbaar is.

Sociale veiligheid bespreken in het team

Bijvoorbeeld op een teamavond. Maak afspraken en een stappenplan: wat doe je wanneer, en wie pakt wat op?

Meer beveiliging en handhaving

Zeker in winkelstraten. Bijvoorbeeld een gezamenlijke, oproepbare beveiliging.

Samenwerken met winkels in de buurt

Filiaalmanagers zitten soms al in een appgroep met andere winkels. Jongeren geven aan: betrek ook verkoopmedewerkers, zodat zij signalen kunnen delen en weten wat er speelt.

Meer informatie over omgaan met verwarde personen en boze klanten

Er is vaak wel procesinformatie over diefstal (bijvoorbeeld: ga niet achter een dief aan). Maar jongeren willen óók duidelijke tips over omgaan met verwarde of boze klanten.

Training de-escalatie

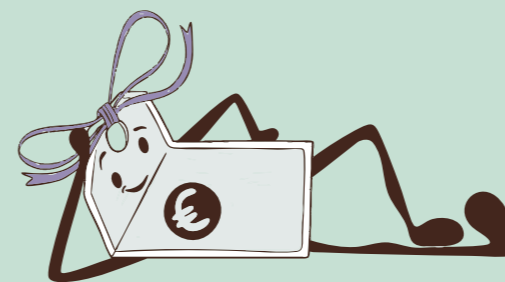
En maak die toegankelijk voor bijbaners en stagiaires.

Let op collega's die extra ondersteuning nodig hebben

Zorg dat duidelijk is wie verantwoordelijk is en dat er altijd een leidinggevende aanwezig is.

Korte lijntjes met instanties

Bijvoorbeeld de wijkagent, als er terugkerende problemen zijn.



Ongewenst gedrag richting vrouwen en discriminatie

Vrouwelijke medewerkers krijgen te maken met ongepaste opmerkingen, knipogen of seksueel getint gedrag. Vaak door mannen van middelbare leeftijd.

'Ze vinden het leuk dat je op je knieën gaat om te helpen bij het passen van schoenen.'

Jongeren reageren verschillend: niets doen, een collega erbij halen, een gevat antwoord geven of aangeven dat het niet prettig is. Maar dat laatste kan ook weer escalatie veroorzaken.

Ook is er discriminatie. Jongeren die geen Nederlands spreken, worden sneller boos benaderd of minder serieus genomen. En klanten kunnen onderling tegen elkaar uitvallen, bijvoorbeeld tegen iemand met een hoofddoek.

'Klanten geloven mij minder, omdat ik Engels spreek. Dan blijven ze doorduwen. Als er een Nederlandstalige collega bijkomt en precies hetzelfde zegt, dan nemen ze het wel aan.'

Suggestie van jongeren: werk met een button waarop staat welke taal een medewerker spreekt.



Sociale onveiligheid door collega's of leiding

De meeste collega's en filiaalmanagers zijn juist een bron van steun. Toch noemen jongeren ook uitzonderingen:

- Jonge vrouwen noemen mannelijke collega's die ongepaste opmerkingen maken of via social media contact zoeken
- Na melding volgt soms alleen een waarschuwing. Dat voelt onvoldoende.

Stagiaires

voelen zich ook regelmatig onvoldoende begeleid en uitgedaagd omdat zij:

- onduidelijk wie de stagebegeleider is;
- weinig betrokkenheid van het team;
- ingezet worden als gewone medewerker, zonder leermomenten;
- weinig uitdaging die past bij de opleiding;
- niet serieus genomen, waardoor ze zich onzeker en niet prettig voelen.

'Ik was niet uitgenodigd voor het teamtje omdat ik stagiair was.'

'Ik werd pas aan het einde voorgesteld aan mijn stagebegeleider.'

'Ik mocht alleen maar in de winkel staan en leerde weinig.'

Wat stagiaires nodig hebben

- Leren en verantwoordelijkheid krijgen**
Laat stagiaires ook meedoen met taken zoals planning, klachten afhandelen, inkopen, kassa tellen, nieuwe producten invoeren of meedenken over winkelrichting. Laat stagiaires ook nieuwe stagiaires inwerken.
- Gerichte begeleiding en leerstructuur**
Werk met een dagplanning met leerdoelen. Laat stagiaires trainingen/workshops volgen (bijv. klantgerichtheid of de-escaleren). Geef productuele vooraf dat stagiaires op de vloer staan.
- Sociale betrokkenheid en waardering**
Neem stagiaires mee in het team. Laat ze mee met teamtjes. Toon interesse in de stagiair als persoon.
- Variatie en werkplezier**
Minder eentonige taken (niet alleen schoonmaken of paskamer). Slimme inzet op rustige momenten. Zorg voor genoeg en tijdige pauzes.



TOT SLOT

Dit document bundelt ervaringen en oplossingen die jongeren zelf aandragen. Hun perspectief is essentieel om winkels veiliger, socialer en aantrekkelijker te maken voor de volgende generatie retailmedewerkers.

