



CODE ROOD WERKDRUK!

Over de meedogenloze werkdruk en de gevolgen hiervan voor veilig en gezond werken binnen Lidl Nederland.

@LIDL: VOOR ONS START MORGEN VANDAAG!



SAMENVATTING

**#Morgen start vandaag', 'Vitamini's', 'Kool & The Gang': Lidl wil
blijkbaar graag gezonde klanten, stralen deze reclameacties uit.
Maar hoe goed zorgt Lidl voor de gezondheid van haar werknemers?
Dat kan een flink stuk beter, blijkt uit onderzoek van FNV Handel onder
het Lidl-personeel.**

FNV Handel krijgt voortdurend signalen van de Lidl-werkers dat er veel te verbeteren valt aan de arbeidsomstandigheden. Vooral over de hoge werkdruk maken zij zich nog steeds zorgen. Uit nieuw onderzoek (eind 2018) met de Sneltest Werkdruk blijkt dat maar liefst 72% een hoge werkdruk ervaart. Dit is 7 op de 10 werknemers en 52% meer dan het landelijk gemiddelde. Een vijfde van de werknemers geeft aan met regelmaat onbetaald door te werken.

Deze uitkomsten zijn des te schokkender, omdat het niet de eerste keer is dat FNV de sneltest bij Lidl heeft uitgevoerd. Ook in 2014 en 2015 werd deze door het personeel ingevuld. De resultaten van die onderzoeken zijn toen gedeeld met de directie. Die beloofde beterschap en er kwam een stel maatregelen. Onvoldoende, blijkt nu. 87% van de werknemers bevestigt in het nieuwe onderzoek dat de werkdruk de afgelopen jaren is toegenomen. En wat betreft het onbetaald overwerken is er nauwelijks verbetering ten opzichte van het vorig rapport (22% nu naar 23% toen).

FNV Handel neemt de uitkomsten van dit onderzoek hoog op. Wij willen nu dat directie onze aanbevelingen voor verbetering van de arbeidsomstandigheden en verlaging van de werkdruk overneemt. Wij willen een realistische productiviteitsnorm, meer vaste werknemers, minder fysieke klachten en meer waardering. Gezonde klanten begint bij een gezonde werkvloer. **Practice what you preach, Lidl: morgen start vandaag.**

1. WERKDRUK LIDL = CODE ROOD

Lidl Nederland groeit explosief¹. Het marktaandeel van Lidl Nederland groeit in vergelijking met de concurrenten, de omzet is flink gestegen. Lidl is één van de grootste prijsvechters in de supermarktbranche in Nederland. Daarnaast heeft Lidl de ambitie om toe te werken naar circulaire bedrijfsvoering. Als eerste supermarktketen zijn alle winkels van Lidl in Nederland 100% aardgasvrij.

Tevens wordt er geïnvesteerd in de bouw van energiezuinige distributiecentra (DC's). In februari 2019 is er in Oosterhout een nieuw distributiecentrum opgegaan. Het grootste Lidl-distributiecentrum van Nederland en één van de grootste in Europa. Lidl legt de lat hoog, maar hoe pakken die ambities uit voor de eigen werknemers?

Dit rapport is het resultaat van inspanningen van actieve FNV-leden bij Lidl van zowel filialen als distributiecentra. Zij blijven signalen krijgen van hun collega's dat er veel te verbeteren valt aan de arbeidsomstandigheden. Dit werd in 2014 voor het eerst bevestigd in het rapport '**Lidl: Vertil je niet aan je succes**'. De voornaamste conclusies toen waren dat er structureel te hoog en te zwaar gestapeld en getild wordt door de hoge werkdruk. In 2015 volgde het rapport 'Minder werkdruk voor een betere kwaliteit, een onderzoek naar werkdruk en de gevolgen voor veilig en gezond werken binnen Lidl'. De werkdruk bleek drie keer hoger dan het landelijk gemiddelde. Bovendien werd wederom duidelijk dat de hoge werkdruk voor een aanzienlijk aantal Lidl-werknemers, zowel uit de dc's als de filialen, negatieve gevolgen heeft voor de lichamelijke en geestelijke gezondheid. Andere gevolgen van de werkdruk zijn een hoog verloop, terugplaatsingen in functie en een hoger ziekteverzuim.

¹www.distrifood.nl/branche-bedrijf/nieuws/2019/01/marktaandelen-lidl-wint-ah-verliest-101121483

De directie van Lidl beloofde beterschap. Er zijn afspraken gemaakt over een set van maatregelen, onder andere over het onbetaald overwerk, over betere begeleiding leidinggevend en over de onderbezetting in de DC's. De directie van Lidl zei onze klachten over hoge werkdruk serieus te nemen. Maar gezien de constante stroom signalen over uitblijven van verbetering, leek nieuw onderzoek nodig. Het afgelopen jaar hebben wij daarom de werkdruk opnieuw in kaart gebracht door werknemers de gelegenheid te geven de **FNV Sneltest Werkdruk** in te vullen (zowel op de werkvloer als online²).

Uit dit nieuwe onderzoek blijkt dat maar liefst 72% een hoge werkdruk ervaart. Dit is 7 op de 10 werknemers en 52% meer dan het landelijk gemiddelde. Een vijfde van de werknemers geeft aan met regelmaat onbetaald door te werken. Dit is nog nauwelijks een verbetering ten opzichte van het vorig rapport (22% nu naar 23% toen). Door 87% van de werknemers wordt bevestigd dat de werkdruk de afgelopen jaren is toegenomen.

Wij zijn behoorlijk geschrokken van deze resultaten. Het is code rood voor mensen bij Lidl. De rek is eruit. Meerdere malen hebben we het management opgeroepen om zich in te zetten voor een lagere werkdruk en voor betere kwaliteit. Wij hebben daarbij ook concrete verbeterpunten aangedragen. Nu blijkt dat hier te weinig mee gedaan is. Wij eisen dat de directie nu deze situatie echt serieus neemt en onze aanbevelingen³ overneemt om de hoge werkdruk binnen Lidl en de negatieve gevolgen voor de gezondheid van Lidl werknemers, op te lossen.

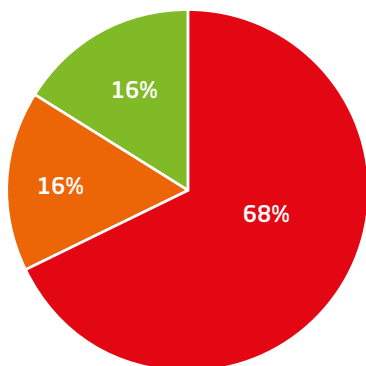
²Sneltestwerkdruk.nl

³Zie hoofdstuk 5: oplossingen.

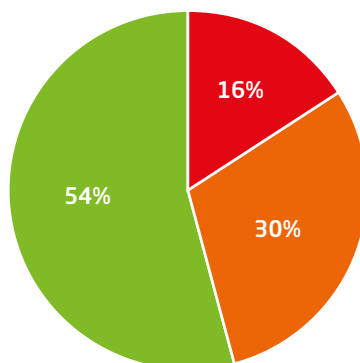
2. WERKDRUKRESULTATEN


De werkdruk is onderzocht met de FNV Sneltest Werkdruk. De resultaten worden ingedeeld in een score groen, oranje of rood. De scores verwijzen naar de hoogte van de werkdruk⁴. De werkdruk bij de winkels en de distributiecentra is hoger in vergelijking met de algemene beroepsbevolking⁵. Bijna 7 van de 10 werknemers heeft een ongezond hoge werkdruk. Score rood. Dit is een duidelijke indicatie dat actie geboden is om de ongezond hoge werkdruk omlaag te brengen.


LIDL WINKELS EN DC'S




NEDERLAND BENCHMARK



 De werknemer heeft geen bovenmatige hoge werkdruk.

 Het is nodig om maatregelen te nemen, om te voorkomen dat de werknemer in de categorie rood belandt.

 De werknemer heeft een ongezonde hoge werkdruk. Werknemers met de score rood zullen uiteindelijk gezondheidsklachten ontwikkelen of hebben al gezondheidsklachten.

⁴ Scoort een respondent groen, dan heeft de werknemer geen bovenmatig hoge werkdruk. Scoort een respondent oranje, dan is het nodig om maatregelen te nemen, om te voorkomen dat hij in de categorie rood belandt. Als een respondent rood scoort, dan betekent dat de werknemer een ongezond hoge werkdruk heeft. Werknemers met de score rood zullen uiteindelijk gezondheidsklachten ontwikkelen of hebben al gezondheidsklachten.

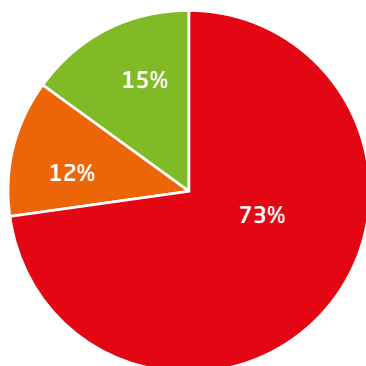
⁵ De uitkomsten van de FNV Sneltest Werkdruk binnen een specifieke afdeling of organisatie kunnen ook vergeleken worden met de actuele benchmarks van SKB (skb onderzoek en advies www.skb.nl). Van de ruim 100.000 werknemers uit de algemene beroepsbevolking in de periode 2012 t/m 2016, scoort 15,7% van de werknemers 'rood', 30,6% 'oranje' en 53,7% van de werknemers 'groen'.

WERKDRUK PER FUNCTIE

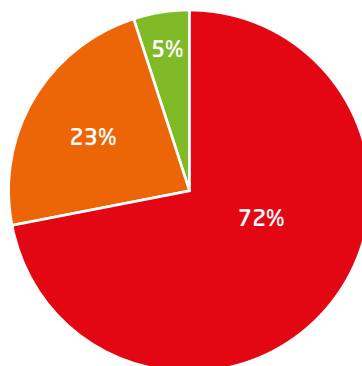
De hoogte van de werkdruk naar functie laat duidelijk zien dat de werkdruk het hoogst is bij Assistent Filiaal Manager (AFM) (76% rood), Supermarkt Manager (SM) (73% rood) en Plaatsvervangend Supermarkt Manager (PSM) (72% rood). Dit komt door de productiviteitseisen en de verantwoordelijkheden die zij hebben.

Werknemers in deze functies klokken ook vaker uit om daarna door te werken. De voornaamste redenen daarvoor zijn om werk af te maken, om de productiviteitsnorm⁶ te halen en om uren te besparen. Er wordt een hoge druk gevoeld om de productiviteit te halen. Er zijn teveel taken die met te weinig uren gedaan moeten worden. Werknemers worden geïntimideerd om het werk, ook buiten de betaalde uren om, af te krijgen.

SUPERMARKT MANAGER

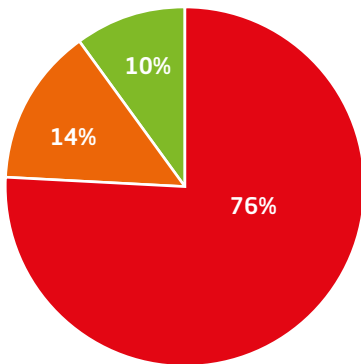


PLAATSVERVANGEND SUPERMARKT MANAGER

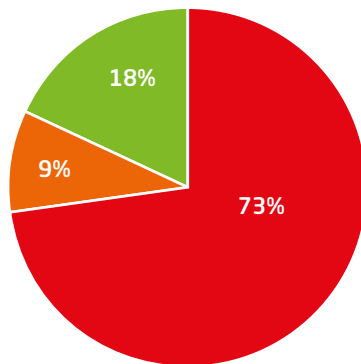


⁶Productiviteitsnorm is een omzetdoelstelling. Het aantal uren dat je krijgt om een omzet te halen in relatie tot de ruimte/grootte van de winkel.

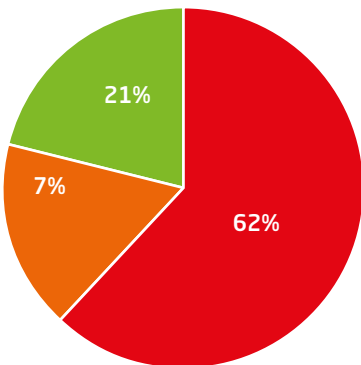
ASSISTENT FILIAAL MANAGER



DC MEDEWERKER



MEDEWERKER WINKEL



3. ONBETAALD DOORWERKEN IS ONGEWENST

Ons onderzoek wijst uit dat de winstcijfers van Lidl voor een deel behaald worden met het onbetaalde werk van de werknemers. Dankzij al dit gratis werk geven de Lidl-werknemers de werkgever ongeveer 4 miljoen euro per jaar cadeau. Dat is makkelijk verdienen voor Lidl.

Eén van de conclusies van het rapport uit 2015 was dat vooral (assistent) filiaalmanagers regelmatig uitklokten en onbetaald doorwerkten om de productiviteitsnorm⁷ te halen. Dat dit een ongewenste situatie is, onderschreef Lidl destijds ook. Lidl stelde als maatregel voor om duidelijk te maken uit welke onderdelen de productiviteit is opgebouwd en welk percentage hiervan kan worden aangewend voor bijvoorbeeld opleiding. Stel dat 10% aan opleidingen mag worden besteed, dan kun je dus ook uitleggen waarom de productiviteit 10% lager ligt. De rayonmanager zou volgens Lidl beter gaan toezien op het uitklokken en daarna doorwerken. Echter, ook de rayonmanager moet doelen halen. Die doelen kan de rayonmanager alleen halen door dit informeel te regelen met onbetaald doorwerken.

Lidl is van mening dat de productiviteitsnorm niet ten koste mag gaan van de werknemers. Hier zijn wij het mee eens. Helaas blijkt dat de maatregelen nog onvoldoende effectief zijn geweest. En dat het in veel gevallen onjuist gebruikt wordt. Nog steeds klokt ruim een vijfde van de werknemers regelmatig uit om daarna onbetaald door te werken. De reden die het meest wordt genoemd, is de productiviteitsnorm die scheef en onvoldoende op maat is. Vooral werknemers met de functie SM, PSM en AFM voelen de druk om de productienorm te halen. Na 2015 is er een nieuwe functie geïntroduceerd, de PSM. Waar in 2015 de SM 68% onbetaald heeft doorgewerkt, zien we nu een percentage van 59% bij de SM en 42% bij de PSM. Allebei ontzettend hoog.

⁷Productiviteitsnorm is een omzetdoelstelling. Het aantal uren die je beschikbaar krijgt om een omzet te halen in relatie tot de ruimte/grootte van de winkel.

We hebben in onderstaande tabel niet de DC-werkers meegenomen. We krijgen wel signalen binnen van werknemers, die op arbeidstherapeutische basis werken, om meer uren te werken per dag dan is geadviseerd door een bedrijfsarts. Deze uren worden buiten de klok om gewerkt. Dit kan nooit de bedoeling zijn en kan het herstel van de werknemers vertragen.

“Ik moet van de arbo arts 2 uur werken op arbeidstherapeutische basis, maar op het dc wordt hier geen rekening mee gehouden en krijg ik toch meer werk dan dat ik in 2 uur kan afmaken.” - DC Werknemer

HET ONBETAALD WERKEN BINNEN LIDL VERSCHILT PER FUNCTIE:

	2015	2018
Totaal	23%	22%
SM	68%	59%
PSM	Nvt	42%
AFM	32%	27%
MW winkel	10%	12%



4. GEVOLGEN WERKDruk

Bij Lidl zien we een rode score van 68%. Werknemers scoren rood bij gevaarlijke en structurele hoge werkdruk met werkstress en lichamelijke en psychische problemen als gevolg. Tel hierbij op de 87% die aangeeft dat de werkdruk de afgelopen jaren is toegenomen; dan hebben we hier te maken met een onhoudbare situatie.

“Te moe om naar huis te gaan - na het werk ben ik te moe om op de fiets of bus te stappen. Ik moet eerst even bijkomen en een kop koffie drinken voordat ik verder kan.” - DC Werknemer.

Werkdruk leidt tot werkstress. Voortdurende werkstress leidt tot oververmoeidheid en dit kan leiden tot burn-out en depressie. Ook kan werkdruk hart- en vaatziekten veroorzaken. Hoewel niet iedereen die werkdruk heeft, zich ziek meldt, veroorzaakt een hoge werkdruk over het algemeen wel een hoog ziekteverzuim. Bovendien wordt bij een te hoge werkdruk de kans op ongevallen en fouten maken groter.⁸

“Een AFM wilde gehaast lossen en had geen tijd om dit veilig te doen. De AFM ging onderuit, waardoor de schouder uit de kom schoot.” - DC Werknemer.

Door de hoge productiviteitseisen geeft 55% aan dat het niet lukt om het werk af te krijgen in de gewone werktijd. De productiviteitseisen zijn volgens de werknemers de belangrijkste oorzaak van de te hoge werkdruk. Werknemers ervaren hierdoor vooral stressklachten, gevolgd door lichamelijke klachten. Daarna zijn werknemers minder te spreken over de werksfeer en is de hoge werkdruk van invloed op het klantcontact. Het niet thuis met het gezin kunnen eten wordt in mindere mate genoemd als negatief gevolg van de productiviteitseisen. Tot slot wordt de verplichting tot betaald overwerk in de DC's als belastend gezien.

“Wij hebben niet genoeg uren beschikbaar om vast personeel aan te nemen en blijven elke keer nieuwe werknemers inwerken, waardoor wij minder tijd voor onze taken hebben.” - FM.

⁸Inspectie SZW (<https://werkdrukengewenstgedrag.zelfinspectie.nl/thema/te-hoge-werkdruk>)

***“Ik zou wel meer uren willen werken, maar mijn contracturen worden niet verhoogd in verband met de productiviteit die ons filiaal moet halen.”
- Winkelwerknemer.***

“Je loopt helemaal onderaan, al jouw collega’s werken sneller dan jij roept de leiding van de DC. Ze willen er altijd een tandje bovenop, ze spelen je tegen elkaar uit met als gevolg een hoge werkdruk en fysieke klachten.” - DC Werknemer.

“De pallets worden te hoog gestapeld. De vrachtwagens moeten zo effectief mogelijk gevuld worden, ook als hierdoor de pallets te hoog worden gestapeld. Dit geeft lichamelijke klachten” - Winkelwerknemer.

Uit het rapport van 2015 kwam naar voren dat de hoge werkdruk ook negatieve gevolgen heeft in de privé sfeer van Lidl-werknemers. Zo geven veel werknemers aan dat ze aan het einde van een werkdag bij Lidl ‘op’ zijn, zich uitgeput voelen en zich als gevolg hiervan moeilijk kunnen ontspannen en het liefst met rust gelaten willen worden als ze thuis komen.

Het niet kunnen nemen van pauze zorgt ervoor dat werknemers niet kunnen herstellen. Werknemers geven aan te weinig tijd te hebben om naar de wc te gaan. Werknemers in de DC’s moeten zelfs uitklokken voordat zij het toilet mogen gebruiken.

“Ik kan bijna nooit pauze houden, tijdens mijn pauze word ik heel vaak uit mijn pauze gehaald met allerlei vragen of drukte” - AFM

Niet kunnen genieten van vakantie is een ander gevolg van de werkdruk. Het is moeilijk (vooral in de DC’s) om vakantie op te nemen door de drukte. In de cao staat weliswaar dat er minimaal drie aaneengesloten weken vakantie opgenomen kan worden in de zomerperiode, maar in de praktijk blijkt dat er slechts een maximum aantal van 3 weken vakantie wordt gehonoreerd, niet langer. Terwijl dit in tijden van structurele hoge werkdruk erg belangrijk is. Vakantie geeft werknemers meer ruimte om het werk langer los te laten om echt te ontspannen.

***“Pasen, sinterklaas, kerst, de hele maand december en zomervakantie is het altijd moeilijk om vrij te krijgen. Wanneer kan ik met mijn gezin op vakantie?”
- DC Werknemer.***



Ook het uitbreiden van de openingstijden op zondag heeft gevolgen voor de werkdruk. Zondagswerk betekent een toeslag van 100% en dus wordt er bezuinigd op de productiviteit en wordt er heel nauw gekeken naar de leeftijd van de werknemers op zondag. Oudere werknemers die extra geld willen verdienen, mogen niet werken omdat ze te duur zijn. Alles om de loonkosten laag te houden, met als gevolg een hoge werkdruk. Ook zijn er werknemers die zich zorgen maken over de veiligheid op zondag. Met minder en jonger personeel op de werkvloer is er een groter risico op overvallen.

“Op de zondag staat er vaak maar heel weinig kader terwijl het in de meeste filialen toch een drukke dag is. Vervolgens lopen we hier maandagmorgen ook weer tegen aan. Omdat het werk van zondag niet af is, komt er maandag nog eens extra werkdruk bij.” - Winkelwerknemer.

5. CONCLUSIE EN OPLOSSINGEN WERKDruk

De belangrijkste conclusie is dat de werkdruk sinds 2015 alleen maar is toegenomen. 87% geeft aan dat de werkdruk is toegenomen de afgelopen jaren. En Lidl-medewerkers hebben nu vier keer zoveel problemen met werkdruk in vergelijking met het Nederlands gemiddelde. In 2015 was dat nog drie keer zoveel.

Tijdens eerdere campagnes vestigde de Lidl kadergroep van FNV al de aandacht op het probleem wat betreft een te hoge werkdruk binnen Lidl Nederland. We signaleerden toen al verschillende negatieve psychische en lichamelijke gevolgen van deze te hoge werkdruk. Ook hebben we de directie voorzien van aanbevelingen.

Verschillende van onze aanbevelingen uit eerdere onderzoeken zijn opgepakt.

Hiermee zijn we natuurlijk erg tevreden. Echter, het kan beter. Niet al onze verbeterpunten zijn effectief doorgevoerd of hebben tot voldoende verbeteringen geleid. Wij vinden dat alle Lidl werknemers moeten kunnen werken onder omstandigheden die onze veiligheid en gezondheid op de werkvloer garandeert en die duurzaam zijn. Ook moeten de arbeidsomstandigheden van dien aard zijn dat we kunnen genieten van onze vrije tijd na het werk, en niet onze problemen mee hoeven te nemen in onze privé sfeer, naar onze families en vrienden. Bovendien vinden we dat de productiviteitsnorm realistischer moeten worden gesteld zodat Lidl werknemers zich niet gedwongen voelen onbetaald werk te verrichten. Het is tijd om aan tafel te komen en dit rapport en aanbevelingen te bespreken. De grens is bereikt!

PAK DE WERKDrukBRON AAN = PAS DE PRODUCTIVITEITSNORM AAN⁹

Uit de cijfers, maar ook uit alle gesprekken op de werkvloer komt naar voren, dat de belangrijkste oorzaak voor de te hoge werkdruk de productiviteitsnorm is. Lidl groeit. Dit zien we terug in de omzetsijging, nieuwe winkels, duurzame DC's, de wens om uitgeroepen te worden tot beste werkgever. Lidl is niet meer dezelfde

⁹Productiviteitsnorm is een omzetdoelstelling. Het aantal uren die je beschikbaar krijgt om een omzet te halen in relatie tot de ruimte/grootte van de winkel.

supermarkt van 10 jaar terug. Was Lidl toen nog een discount-supermarkt gericht op een discount-doelgroep, nu profileert Lidl zich als een full-servicesupermarkt: klantvriendelijk met ook luxe producten.

De ambities zijn mooi, maar niet haalbaar met de hoeveelheid personeel op de werkvloer van een discounter. Dat maakt het ook moeilijk om nieuw personeel aan te trekken en te behouden. Lidl heeft als werkgever de plicht te zorgen voor goede arbeidsomstandigheden en moet reële productiviteitsnormen stellen, want zo kan het niet langer.

In 2015 eisten we al een structureel lagere productiviteitsnorm. Sindsdien heeft Lidl 10% van de productiviteitsnorm voor opleiding gereserveerd, maar dit wordt niet overal effectief gebruikt. Ook heeft Lidl de productiviteitsnorm aangepast van netto naar bruto. Die lijkt daardoor lager en gunstiger, maar is in feite gelijk gebleven. Ook uit ons onderzoek blijkt weinig verbetering. In 2015 hebben we gezegd dat er per filiaal een gezonde norm moet worden vastgesteld. Dat is niet doorgevoerd, terwijl het de belangrijkste oplossing is om de werkdruk te verlagen. Daarom doen we deze drie belangrijke aanbevelingen:

- Plaats de SM/FM buiten de productiviteitsnorm. Door de SM/FM buiten de productiviteitsnorm te plaatsen kan een filiaal er 42 uur bij krijgen.
- Neem extra handelingen zoals uitingen, balansen en ombouwen van stellingen niet mee in de productiviteitsnorm.
- Plaats opleidingsuren buiten de productiviteitsnorm. En doe het dan ook echt.

BETERE KWALITEIT EN MINDER WERKDruk = MEER VAST PERSONEEL

Naast de productiviteitsnorm is ook het gebrek aan (gekwificeerd) vast personeel een belangrijke oorzaak van de werkdruk. Werknemers voelen zich verantwoordelijk voor het dichtlopen van gaten door het gebrek aan personeel, terwijl het niet hun probleem is. Veel aanbevelingen uit ons rapport van 2015 daaromtrent zijn nog niet doorgevoerd. Wij vestigen daarom nogmaals de aandacht op de volgende punten:

- Kaderbestand¹⁰ = vergroten door te kijken in het bestaande personeelsbestand en minimaal 100 personeelsleden door te laten groeien naar kaderfuncties. Binnen een half jaar moeten 50 werknemers zijn doorgegroeid.

¹⁰Filiaalmanagers

Na 1 jaar 100 werknemers. Lidl Nederland heeft 19000 werknemers. Hier zitten gerust 100 werknemers tussen die door zouden willen en kunnen groeien. Dit biedt werknemers perspectief en past bij goed werkgeverschap en de ambitie om de beste werkgever te worden.

- Stel een productiviteitsmanager aan. In deze functie zal een werknemer zich volledig kunnen richten op het behalen van een realistische productiviteitsnorm. De productiviteitsmanager ondersteunt de FM en geeft uitleg aan de Rayon Manager.
- Geef flexibele krachten sneller een vast contract. De flexibele schil moet kleiner. Het inwerken van nieuw personeel kost tijd en als de tijdelijke krachten geen verlenging krijgen van hun contract, moet er weer nieuw personeel worden gevonden en worden ingewerkt. Samen met de onmogelijke productiviteitsnormen, leidt dit tot een te hoge werkdruk. Geef flexibele krachten daarom al na een jaar een vast contract bij gebleken geschiktheid. Dit geldt vooral voor DC's.
- Meer mensen moeten een opleiding krijgen voor bake-off-, agf- en non-foodafdeling. Hierdoor kunnen werknemers elkaar sneller helpen, kan iedereen pauzeren en op tijd naar huis. Dat verlaagt de werkdruk. Per filiaal zouden minimaal zeven mensen per afdeling de opleidingen moeten hebben. Deze werknemers moeten worden ingeroosterd op een afdeling, zodat ze bijvoorbeeld niet ad hoc kassa moeten draaien. Taakrotatie blijft wel mogelijk, maar niet op het moment dat je bent ingeroosterd voor deze afdelingen.
- Ook moet er worden gezorgd voor gekwalificeerd personeel op de juiste plek. Nu worden werknemers nog te snel in het diepe gegooid. Zorg voor langdurig mentorship en opleiders onder het vast personeel, zodat ze nieuw personeel beter kunnen bijstaan.

VOORKOM LICHAAMELIJKE BELASTING DOOR WERKDruk = MINDER HOOG STAPELEN

- De pallets moeten lager worden gestapeld, zoals afgesproken na ons eerste rapport. Dit blijft nog fout gaan. Ook blijven we klachten krijgen over verkeerd stapelen, met alle risico's van dien.
- In de DC's moeten er nog steeds te veel pallets worden verplaatst in een uur. Er is officieel geen collinorm, maar de druk wordt wel gevoeld door de werknemers. Vooral uitzendkrachten worden hier de dupe van, want als zij de "zogenaamde" collinorm niet halen, hoeven ze de volgende dag niet te komen. Ook worden mensen tegen elkaar uitgespeeld door te zeggen dat de een het wel haalt en de ander niet.

- Werknemers geven aan dat er vooral voor DC-werkers meer taakrotatie moet zijn om de lichamelijke belasting – waarvan het effect verergerd wordt door de hoge werkdruk – tegen te gaan.

BESTE WERKGEVER? = MEER WAARDERING VOOR WERKNEMERS

Door de productiviteitsnorm en de druk om deze te halen, merken werknemers dat er minder ruimte is voor waardering. Om Lidl als werkgever aantrekkelijker te maken, stellen werknemers voor om meer waardering te tonen voor de werknemers.

- Geef mensen hun ADV (arbeidsduurverkorting) weer terug. Geef werknemers de keuze tussen 8,1% meer loon, of ADV-dagen per jaar. Geef voorlichting aan werknemers over de verschillen en de voordelen hiervan.
- 5% korting voor het personeel in de winkels, zoals in sommige andere Europese landen.
- Door een top-down benadering ervaren werknemers een angstcultuur. Werknemers voelen zich teveel in een hoek gedrukt en is er weinig autonomie. Om dit aan te pakken willen wij met Lidl onder andere kijken naar de positie van de vertrouwenspersoon en de preventiewerknemer.
- LEON (opleidingsprogramma) en intranet werkt vaak niet of erg traag. De computer om met LEON te werken moet op een zichtbare plek in de kantine staan, en niet apart in een kamertje.
- Betere samenwerking en communicatie met DC en de filialen. Per DC een stroomschema hoe je bij problemen kan opschalen, zodat je niet weken bezig bent met iemand te bereiken. Dit stroomschema moet in de winkels bekend zijn.

BIJLAGE

VERANTWOORDING FNV SNELTEST WERKDruk

De werkdruk en de vermoeidheid bij Lidl zijn gemeten met de FNV Sneltest Werkdruk. Deze test hanteert twee invalshoeken, op basis waarvan een eerste inschatting gemaakt wordt van de werkdruk van de werknemer en een groep werknemers.

Werktempo en werkhoeveelheid: Is de werknemer in staat om het werk te doen wat van hem of haar gevraagd wordt in de beschikbare tijd?

Herstel na het werk (herstelbehoefte): Hoe moe is de werknemer na het werk? Kan de werknemer zich voldoende herstellen na het werk?

Deze twee aspecten worden betrouwbaar gemeten met de VBBA 2.0¹¹. Over beide aspecten wordt een set van 6 samenhangende vragen gesteld met 4 antwoordcategorieën (altijd-vaak-soms-nooit). Het meest gunstige antwoord levert 0 punten op en het meest ongunstige antwoord 3 punten. Het maximale aantal punten voor een thema wordt behaald, als alle 6 vragen met 'altijd' zijn beantwoord (18 punten). Het laagste aantal punten voor 1 thema is 0 punten, in het geval alle 6 vragen met 'nooit' zijn beantwoord.

Voor 'Herstel na het werk' worden 2 grenswaarden gehanteerd. Werknemers met 7 t/m 18 punten hebben een verhoogde kans om met psychische klachten uit te vallen. Dit afkappunt is analoog aan het afkappunt voor de 'oude' schaal. Herstelbehoefte, die gebruikt werd in de Monitor Arboconvenanten. Destijds werd het afkappunt bepaald op basis van een onderzoek bij werknemers met psychische gezondheidsklachten, die door een bedrijfsarts werden doorverwezen naar een A&O-psycholoog. Werknemers met 6 punten hebben meer punten dan gemiddeld maar het risico op uitval is (nog) niet groot. Zij worden uit preventief oogpunt gesignaleerd.

¹¹skb.nl/nl/vbba.html

Voor 'Werktempo en werkhoeveelheid' wordt 1 grenswaarde gehanteerd: Het werktempo en/of de werkhoeveelheid van de werknemers met 9 t/m 18 punten is dusdanig hoog, dat aangenomen kan worden dat deze substantieel bijdraagt aan het ontstaan van ernstige psychische vermoeidheid. Dit afkappunt is eveneens analoog het afkappunt voor de 'oude' schaal 'Werktempo en/of de werkhoeveelheid', die gebruikt werd in de Monitor Arboconvenanten. Het nieuwe afkappunt is geverifieerd door de werkdrukbeleving van de groep werknemers met een zeer hoge herstelbehoefte (10 punten of meer) te vergelijken met de rest van de beroepsbevolking. Bij het afkappunt van 9 punten op de schaal werktempo en/of de werkhoeveelheid is zowel de sensitiviteit als de specificiteit zo hoog mogelijk, nl. 64% en 76%.

Door de grenswaarden voor 'Herstel na het werk' en 'Werktempo en werkhoeveelheid' te combineren is het mogelijk gericht advies aan de individuele werknemer te geven over zijn werkdruk.

In de FNV Sneltest Werkdruk worden de antwoorden ingedeeld in drie kleuren: groen, oranje en rood. Wanneer teveel werknemers binnen een afdeling of organisatie 'in het rood zitten', dus hoge werkdruk hebben en onvoldoende herstellen na het werk zal dit op termijn ten koste gaan van de kwaliteit van het werk en de gezondheid van werknemers. Ook is de kans groot dat er gemeenschappelijke oorzaken zijn in het werk. Een gemeenschappelijke aanpak is dan gewenst.

De uitkomsten van de FNV Sneltest Werkdruk binnen een specifieke afdeling of organisatie kunnen ook vergeleken worden met de actuele benchmarks van SKB. Van de ruim 100.000 werknemers uit de algemene beroepsbevolking in de periode 2010 t/m 2015, scoort 14,5% van de werknemers 'rood', 29,9% 'oranje' en 55,6% van de werknemers 'groen'.

SAMENWERKING MET BUREAU BEROEPSZIEKTEN FNV

Te lang blootstaan aan te hoge werkdruk kan leiden tot overspannenheid en burn-out. Je voelt je dan moe, gespannen, prikkelbaar, emotioneel labiel, hebt moeite om je nog ergens op te concentreren en slaapt vaak slecht. Als de klachten van overspannenheid ernstig zijn en lang duren, spreken we van een burn-out. Als een burn-out in overwegende mate is veroorzaakt door het werk, kan dat worden aangemerkt als een beroepsziekte. Hoge werkdruk kan ook leiden tot lichamelijke klachten, zoals het onderzoek bij Lidl ook illustreert. Ook die klachten kunnen, als ze in overwegende mate door het werk zijn veroorzaakt, worden aangemerkt als beroepsziekte. Als je denkt dat je een beroepsziekte hebt door werkdruk of lichamelijke belasting kun je je melden bij Bureau Beroepsziekten FNV.

Bureau Beroepsziekten FNV ondersteunt leden van de FNV om de financiële schade die is ontstaan door een beroepsziekte te verhalen op de werkgever of diens verzekeraar. Hierbij kan gedacht worden aan verlies aan inkomen door langdurige ziekte, waarbij mensen in de WIA terecht komen. Denk jij dat je een beroepsziekte hebt of wil je meer informatie?

Dan kun je altijd contact opnemen met:

Bureau Beroepsziekten FNV fnn.nl/beroepsziekten

E-mail: bbz@fnn.nl - T 088-368 0 207

(iedere werkdag van 8.30 uur tot 16.00 uur).

COLOFON

Uitgave: FNV Handel

Tekst: FNV kadergroep Lidl in samenwerking met
Naima van Willigenburg van de FNV beleidsadviesgroep
veilig en gezond werken

Fotografie: Martin de Bouter

Druk: Repro FNV