



# MINDER WERKDRUK VOOR EEN BETERE KWALITEIT

Rapport over werkdruk en de gevolgen hiervan voor veilig en gezond werken binnen Lidl Nederland.



## 1. INLEIDING

Lidl Nederland doet het goed. Tenminste als het om groei- en omzetcijfers gaat. Het marktaandeel van Lidl Nederland groeit in vergelijking met de concurrenten, de omzet is flink gestegen. Lidl is geworden tot de één van de grootste prijsvechters in de supermarktbranche in Nederland. Er wordt dan ook flink geïnvesteerd in de bouw van nieuwe distributiecentra zoals het meest energie-zuinige DC in Heerenveen.

Voor de werknemers van Lidl ziet dit plaatje er echter minder rooskleurig uit. Sterker nog, ondanks diverse onderhandelingsgesprekken is er nog steeds geen nieuwe cao. Daarbij komt dat we uit onze eigen ervaring als Lidl medewerkers weten dat er binnen Lidl veel te verbeteren valt wat betreft de arbeidsomstandigheden. Vorig jaar deed de Lidl kadergroep van de FNV, in samenwerking met andere Lidl medewerkers, onderzoek naar de gevolgen van te hoog en te zwaar stapelen en tillen binnen Lidl. Uit ons onderzoek getiteld "Lidl vertil je niet aan je succes" bleek dat door de hoge werkdruk er structureel te hoog en te zwaar gestapeld en getild wordt. Ook bleek dat een hoog percentage van Lidl medewerkers hier ernstige lichamelijke en psychische klachten aan over houdt. Dit jaar hebben we weer onderzoek gedaan naar werkdruk en de gevolgen voor veilig en gezond werken binnen Lidl. We hebben een landelijke enquête afgenomen om de werkdruk en de gevolgen ervan binnen Lidl nog beter in kaart te brengen.

We presenteren de resultaten van ons nieuwe onderzoek in deze brochure. Zoals uit de resultaten zal blijken, ervaart een zeer hoog percentage van Lidl medewerkers de werkdruk als veel te hoog, ook in vergelijking met het landelijke gemiddelde van de werkende beroepsbevolking in Nederland. Bovendien wordt wederom duidelijk dat de hoge werkdruk voor een aanzienlijk aantal Lidl medewerkers, zowel uit de distributiecentra als de filialen, negatieve gevolgen heeft voor de lichamelijke en geestelijke gezondheid.

Zo geven veel medewerkers 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. Hieruit blijkt dat de werkdruk binnen Lidl ook negatieve gevolgen heeft voor onze privé sfeer. Bovendien blijkt dat maar liefst 1/3 van de ondervraagden lichamelijke klachten overhoudt aan het werken binnen Lidl. Ook wordt duidelijk dat een hoog percentage van medewerkers onbetaald (over)werkt om de hoge opgelegde productienormen van Lidl te kunnen halen.

De Lidl kadergroep vindt dat hier een einde aan moet komen! Wij vinden dat alle Lidl medewerkers 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 productienormen realistischer moeten worden gesteld zodat Lidl medewerkers zich niet gedwongen voelen onbetaald werk te verrichten. Kortom wij willen een lagere werkdruk voor betere kwaliteit! Het doel van deze brochure is dan ook om het management van Lidl op te roepen om zich (beter) in te zetten om tot een oplossing te komen wat betreft de hoge werkdruk binnen Lidl en de negatieve gevolgen voor de gezondheid van Lidl medewerkers. Hierbij verwijzen wij naar het eind van deze brochure waar de door ons aanbevolen urgente verbeterpunten staan.

## 2. LIDL KADERGROEP: DOOR WERKNEMERS, VOOR WERKNEMERS

Deze brochure is een initiatief van de Lidl kadergroep van FNV handel. Het is alweer vijf jaar geleden dat FNV een Lidl Kadergroep geformeerd heeft. Dit is een groep van Lidl medewerkers die ook lid zijn van FNV. Intussen is de groep groter geworden. De Lidl Kadergroep bestaat uit 20 betrokken werknemers van zowel filialen als distributiecentra van Lidl. Zij maken zich zorgen over de gang van zaken bij Lidl en willen zich inzetten om de werkomstandigheden bij Lidl te verbeteren. Dit betekent dat zij, samen met collega's, de problemen binnen hun bedrijf in kaart proberen te brengen, nadenken over hoe zaken verbeterd kunnen worden en oplossingen aandragen richting het management van Lidl. FNV handel heeft alle kaderleden opgeleid om de belangen van hun collega's goed te kunnen behartigen. Ook functioneren de kaderleden als aanspreekpunt voor collega's die vragen hebben of problemen ervaren betreffende hun werk, cao en rechten die zich bij het werken bij Lidl voordoen. Uit eigen ervaring weten we dat op de werkvloer veel vragen onbeantwoord blijven. Het blijkt, om allerlei redenen, soms moeilijk om deze vragen direct met de leidinggevende te bespreken. Aangezien ieder van ons in één van de filialen of distributiecentra werkt, zijn de vragen voor ons vaak herkenbaar. Wij horen ze graag en denken met jullie mee over oplossingen.



*Kadergroep Lidl*

Om de belangen van de werknemers zo goed mogelijk te behartigen en oplossingen te kunnen afdwingen, is het nodig dat zoveel mogelijk collega's zich bij ons en de vakbond aansluiten. Samen staan we sterk en kunnen we een krachtig signaal afgeven richting ons bedrijf namens de werknemers. Veel collega's zijn al lid, maar het kan altijd beter! Kortom: heb je vragen over je werk bij Lidl en/of wil je actief bijdragen aan het verbeteren van de werkomstandigheden binnen Lidl? Mail ons via [Lidlkadergroep@gmail.com](mailto:Lidlkadergroep@gmail.com). Ieder kwartaal verschijnt er een nieuwsbrief, waarin veel nuttige tips en informatie staan voor de collega's bij Lidl.

## 3. LIDL KADERGROEP 2010 - 2015

Binnen deze vijf jaar hebben we als kadergroep veel werk verzet. Hieronder een aantal voorbeelden waarmee wij de afgelopen jaren bezig zijn geweest.

- Bezoeken aan filialen: we hebben een bezoek gebracht aan diverse filialen om onze bekendheid te vergroten, en om te praten met de collega's om te weten te komen wat hun ervaringen zijn en waar ze tegenaan lopen. Dit diende voor ons als inventarisatie om te kijken of er een veelvoorkomend issue was wat we bespreekbaar wilden gaan maken met de werkgever.
- Or-campagne: tijdens de vorige verkiezingen voor een nieuwe or hebben we een landelijke actie gevoerd om leden van onze kadergroep in de or te krijgen. Dit is voor 3 or plaatsen gelukt.
- We nemen deel aan FNV sectorbreed overleg hoe we de cao-onderhandelingen weer op gang kunnen krijgen.
- Aanbieden van een petitie aan het management van distributiecentra Heerenveen en Tiel over respect en gewoon goed werk. Naar aanleiding hiervan afspraken gemaakt over dat er geen collinorm gehanteerd mag worden op distributiecentra, genoeg beschermende kleding en materiaal aanwezig is op de werkvloer, de facilitaire voorzieningen aanzienlijk verbeterd zijn etc.
- Internationale solidariteit: sinds vijf jaar heeft de Lidl kadergroep intensief contact met vakbondscollega's uit de supermarktsector in Chili. In Chili is het de werknemers gelukt om zich goed te organiseren en daarmee hebben zij veel verbeteringen met betrekking tot arbeidsomstandigheden voor elkaar gekregen. Tijdens onze uitwisseling met de Chileense collega's, hebben wij veel van elkaar geleerd als het gaat om kaderopbouw en het aanpakken van problemen op de werkvloer zoals hoge werkdruk, intimidatie, gebrek aan betrokkenheid van jongeren, enz.
- Het rapport "Lidl vertil je niet aan je succes!". Dit rapport is een resultaat van het werken met de methode die we hebben geleerd van onze collega's in Chili. Sinds drie jaar werkt de kadergroep met de methode van "productiemapping"; een manier om problemen systematisch in kaart te brengen. De huidige brochure over werkdruk is hier wederom een resultaat van.
- De kadergroep heeft de onlangs door Lidl verstuurd P&O handboeken vergeleken met de cao en zaken die volgens de kadergroep niet klopten doorgegeven aan Lidl. Hierdoor zijn er wijzigingen in de handboeken gekomen.
- Vier keer per jaar nieuwsbrieven naar leden om hen te informeren over actuele zaken binnen Lidl, wetswijzigingen, cao nieuws en andere relevante informatie

#### 4. LIDL KADERGROEP FNV WERKT INTERNATIONAAL!

In deze brochure presenteren we de resultaten van ons onderzoek over het probleem van de te hoge werkdruk binnen Lidl. Het systematisch bijhouden van de productie en het identificeren van de schadelijke gevolgen van de werkzaamheden in Lidl winkels en distributiecentra is een methode die geleerd is in een internationale uitwisseling met vakbondscollega's uit de supermarktsector in Chili, Zuid- Amerika. In Chili werken de vakbonden binnen de supermarktketen LIDER en het bijbehorende distributiecentrum LTS al een aantal jaren aan het in kaart brengen van de productie. En ze hebben daar indrukwekkende resultaten mee behaald als het gaat om het afdwingen van betere arbeidsomstandigheden!

Zo heeft de vakbond in het Chileense distributiecentrum LTS meer dan 95% van de DC-werkers georganiseerd! Door deze hoge graad van organisatie hebben de DC-werkers zelf inmiddels een krachtige stem in het bepalen van de werkdruk en de lonen. Ook in de supermarkten in Chili heeft het bijhouden van de werkzaamheden bijgedragen aan het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. Zo hebben de caissières door het bijhouden van de winstcijfers succesvol opslag kunnen eisen.



Kaderleden van Lidl zijn drie keer naar Santiago de Chile afgereisd om te zien hoe je dat in de praktijk aanpakt. Ze hebben hierbij scholing gehad in de productiemapping- methode en maakten van dichtbij mee wat een sterke vakbondsorganisatie op de werkvloer betekent. Ook zijn kaderleden uit Chili in Nederland geweest om uitleg te geven over hun organisatie op de werkplek.

Het voorbeeld van onze vakbondscollega's uit de supermarktsector in Chili maakt duidelijk dat je de werkomstandigheden binnen ons bedrijf alleen ten goede kunt veranderen als de werknemers daarin samen werken en samen een vuist maken. We hopen dan ook dat meer collega's zich bij ons aansluiten om ons te helpen in het verbeteren van de werkomstandigheden binnen Lidl! Ook heeft de internationale uitwisseling de Lidl kadergroep geïnspireerd om zelf, samen met collega's op de werkvloer, de problemen binnen Lidl systematisch in kaart te brengen. Als concreet resultaat presenteren we in deze brochure wat we de afgelopen periode in kaart hebben gebracht wat betreft de werkdruk.

#### 5. LIDL KADERGROEP FNV IN DE BRES VOOR HET VERLICHTEN VAN DE WERKDruk

Ook vorig jaar voerde de Lidl kadergroep campagne over het thema werkdruk. De campagne ging specifiek over hoe de te hoge werkdruk zich vertaalt in het aantal te hoge en top zwaar gestapelde pallets en dozen die er binnen Lidl versleept moeten worden. Gedurende een jaar inventariseerde de Lidl kadergroep van FNV Handel, geholpen door collega's in de DC's en winkels, welke gevolgen te hoog, te zwaar en te lang stapelen en tillen met zich mee brachten. Ook werd bijgehouden hoeveel pallets omvielen vanwege te hoge en topzware belasting.

Uit het verzamelde materiaal bleek dat door de hoge werkdruk er structureel te hoog en te waar gestapeld en getild wordt, en dat een hoog percentage van Lidl medewerkers hier ernstige lichamelijke en psychische klachten aan overhoudt. Op basis van onze bevindingen deden we een aantal concrete aanbevelingen naar het management van Lidl om de arbeidsomstandigheden op dit punt te verbeteren. De campagne was een groot succes: de aanbevelingen die de Lidl kadergroep deed op basis van het onderzoek werden voor een groot deel overgenomen door het Lidl management. Wij zijn natuurlijk erg blij dat Lidl serieus aan de slag is gegaan met een aantal van de aanbevelingen uit ons onderzoek; dit is een compliment naar de werknemers en kaderleden die de situatie systematisch in de gaten hebben gehouden.





**LIDL: VERTIL JE NIET AAN JE SUCCES!**

Rapport over de schadelijke gevolgen van te hoog, te zwaar en te lang stapelen en tillen binnen Lidl Nederland



Echter, helaas blijkt uit onze informatie dat de situatie niet overal nog ten goede is veranderd: in sommige distributiecentra wordt er nu beter gelet op de pallet hoogte en zwaarte; in DC Tiel bijvoorbeeld blijkt de situatie ten goede te zijn veranderd. Echter in andere DC's, zoals in DC Heerenveen, blijft dit probleem zich voordoen. Dit is ook in overeenstemming met de signalen die wij uit de winkels krijgen: ook daar komen in sommige winkels de pallets nu lager en minder zwaar gestapeld binnen, maar in andere winkels blijven ze te hoog en te zwaar gestapeld. Wij roepen Lidl dan ook op om dit probleem in alle distributiecentra en winkels beter in de gaten te houden en er zorg voor te dragen dat de nieuwe regels wat betreft pallet hoogte en zwaarte overal goed geïmplementeerd worden. Zoals we in de vorige campagne brochure stelden: het kan niet zo zijn dat het succes van Lidl ten koste gaat van de gezondheid van de werknemers.

Na het aanbieden van het rapport zijn er zichtbaar verbeteringen doorgevoerd. Sommige verbeteringen zijn gedeeltelijk doorgevoerd en anderen helemaal. In de praktijk zie je per regio verschillen hoe met deze veranderingen wordt omgegaan. Hieronder een overzicht van de aanbevelingen uit ons vorige onderzoek en de veranderingen die het Lidl management voorstelt. Wij vragen aan het Lidl management om de voorgestelde nieuwe regelgeving alsnog aan te passen aan de realiteit van hun eigen werknemers zoals wij die in kaart hebben gebracht.

Gewenste verbeterpunten medewerkers Lidl	Nieuwe regelgeving Lidl
Voor de DC's. een maximale pallet hoogte van 1,80m	<b>Gedeeltelijk toegezegd:</b> Pallethoogte 1,75m + 1 doos. Aanpassing van de hoogte is een positieve ontwikkeling, mits deze ene doos dus niet groter is dan 5 cm en niet zwaarder dan 10 kilo. Verder dient de pallet hoogte naar de DC's nog te worden uit onderhandeld met de toeleveranciers.
Collies van 20kg en zwaarder niet hoger stapelen dan 1,50m	<b>Gedeeltelijk toegezegd:</b> De bovenste laag dozen van de pallets die vanuit de DC's naar de filialen gaan moeten op maximaal 1,75 hoogte van de pallet te pakken zijn. Deze dozen mogen maximaal 10 kilo zwaar zijn. Ons baart zorgen wat 'bovenste laag' precies inhoud. Zoals hiernaast uitgelegd, is onze aanbeveling om dozen tot 20 kilo niet hoger dan 1,50 te stapelen.
2e elektrische pompwagen en extra handpompwagen	<b>Toegezegd:</b> Veel filialen hebben extra pompwagens gekregen. Echter bereiken ons berichten dat de elektrische pompwagen in het kader van efficiënt werken niet altijd in de winkel gebruikt mag worden. Logischerwijs willen wij graag elektrische pompwagens die we WEL mogen gebruiken.
Beschermende kleding van goede kwaliteit en extra veiligheidsschoenen	<b>Toegezegd.</b> Er komen nieuwe regenjassen en bodywarmers. Er liggen echter nog steeds uitdagingen mbt de veiligheidsschoenen. Die zijn van slechte kwaliteit en de goede maten worden niet overal geleverd.

Einde aan werkdruk en intimidatie vanuit leiding	<b>Toegezegd:</b> De directie heeft toegezegd hierop te gaan toezien.
Normale vultijd per pallet	<b>Toegezegd:</b> Er is afgesproken dat er geen collinorm gehanteerd wordt! De directie heeft aangegeven dat er in 'reëel tempo' gevuld moet worden. Echter ons bereiken berichten dat deze regelgeving niet wordt toegepast voor uitzendkrachten en Poolse medewerkers: zij krijgen wel nog steeds collinormen opgelegd. Dit kan nooit de bedoeling zijn!
Goede informatie voorziening over regels met betrekking tot tillen en stapelen	<b>Toegezegd:</b> Er zijn nieuwe trainingen gegeven voor iedereen over ergonomisch stapelen en tillen.
Naleving van deze regels en toezicht van de leiding in DC's en winkels	<b>Toegezegd:</b> De directie heeft aangegeven dit nogmaals onder de aandacht te brengen van het management.
Inzet van extra personeel op tijden dat het nodig is	<b>Gedeeltelijke toezegging:</b> In het kader van efficiënt werken komen er vulploegen voor de ochtend of avond. Echter deze vulploegen bestaan vooral uit jongeren van 16, 17 jaar die 2 tot 4 uur worden ingepland, wat vooralsnog in strijd kan zijn met de arbeidstijdenwet als er geen rekening wordt gehouden met de schoolroosters en rusttijden van de jongeren.
Meer roulatie van werkzaamheden	<b>Toegezegd:</b> Er is besproken dat er weinig te rouleren valt, maar waar het mogelijk is zal dit worden doorgevoerd.
Vrije toegang voor de vakbond en kadergroep binnen DC's en winkels om bovenstaande problemen in kaart te brengen	<b>Toegezegd:</b> Er is toegezegd dat de vakbond en kadergroep vrije toegang krijgt in de winkels en DC's. Kaderleden mogen niet worden afgerekend op de werkzaamheden die ze voor de kadergroep doen.

## 6. RESULTATEN WERKDRUK ONDERZOEK 2015: HOGE WERKDRUK EN ONBETAALD WERKEN.

### Hoge werkdruk en de consequenties

Om de werkdruk onder Lidl medewerkers in 2015 te meten, hebben de kaderleden van Lidl een enquête afgenomen onder hun collega's. Gedurende 4 maanden is in 2014 en 2015 een enquête afgenomen bij een totaal van 304 personen. Hieronder waren zowel winkelmedewerkers als filiaalmanagers, assistent managers en distributiemedewerkers. De enquête geeft inzicht in de consequenties van de productienormen van Lidl voor de medewerkers, in het werktempo en de werkhoeveelheid, en de consequenties hiervan voor de lichamelijke en geestelijke gezondheid van medewerkers. Ook biedt de enquête suggesties van Lidl medewerkers om de problemen met werkdruk bij Lidl op te lossen.

Kun je aangeven welke gevolgen de productiviteitsnormen van Lidl voor jou hebben? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Stress
- Lichamelijke klachten
- Verplicht tot (onbetaald) overwerk
- Slechtere werksfeer
- Ontevreden klanten
- Niet thuis met gezin kunnen eten
- Anders, namelijk ...

---

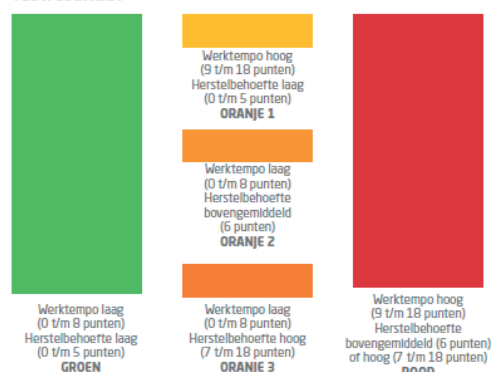


---



---

#### Testresultaat



Uit de resultaten blijkt ten eerste dat zowel het werktempo en de werkdruk binnen Lidl als bijzonder zwaar worden ervaren, vooral in vergelijking met het landelijk gemiddelde\*: 16% van de ondervraagde Lidl medewerkers geeft aan problemen te hebben met het werktempo. Dat is maar liefst 4 keer zoveel als het landelijk gemiddelde (4,3%)! 26,5% van de respondenten geeft aan problemen te hebben met de werkdruk, dat is ruim 3 keer zoveel als het landelijk gemiddelde (8,2%)! De hoge werkdruk wordt verder duidelijk door het feit dat 64,7% van de personen die de enquête invulden, vinden dat ze te veel werk te doen hebben. Ook landelijk is dit hoog (50,8%), wat op zichzelf al verontrustend is; maar bij Lidl ligt dit dus nog eens 14% hoger! Verder geeft bijna 50% aan extra hard te moeten werken om iets af te krijgen en 42% van Lidl medewerkers zegt zich te moeten haasten tijdens het werk. Ook deze percentages liggen ver boven het landelijk gemiddelde, namelijk 34,3% en 29,0% respectievelijk.

#### *Werktempo en werk hoeveelheid*

Gestelde vragen	Lidl medewerkers	Landelijk gemiddelde
Heeft problemen met het werktempo	16,0%	4,3%
Heeft problemen met de werkdruk	26,5%	8,2%
Heeft te veel werk te doen	64,7%	50,8%
Moet extra hard werken om iets af te krijgen	48,9%	34,3%
Moet zich haasten	42,5%	29,0%

Alhoewel het werktempo en de werkdruk over het geheel genomen dus veel te hoog liggen, zijn er ook verschillen aan te merken met functie binnen Lidl. Van de 4 onderzochte functies (winkelmedewerker, DC medewerker, assistent filiaal manager and filiaalmanager), hebben de assistent filiaal managers het meeste het gevoel te veel werk te hebben, extra hard te moeten werken om iets af te krijgen en zich constant te moeten haast. Echter wat betreft het algemene werktempo en de werkdruk zijn het vooral de DC medewerkers die aangeven dat dit voor het veel te hoog ligt. De berichten die wij over voornamelijk Poolse uitzendkrachten in de DC's krijgen, dat er voor hen wel degelijk nog steeds collinormen bestaan, zou deze hoge cijfers kunnen verklaren.

#### *Werktempo en werkhoeveelheid*

Gestelde vragen	Winkel medewerkers	DC medewerkers	Assistent filiaal managers	Filiaal managers
Heeft te veel werk te doen	63,2%	58,8%	76,9%	55,5%
Moet extra hard werken om iets af te krijgen	46,5%	52,9%	62,7%	50,0%
Moet zich haasten	40,7%	52,9%	51,9%	50,0%
Heeft problemen met het werktempo	16,3%	52,9%	15,1%	16,7
Heeft problemen met de werkdruk	27,3%	64,7%	24,5%	27,8%

Deze hoge werkdruk vertaalt zich onder andere in het feit dat een groot aantal medewerkers de consequenties van het harde werken binnen Lidl 'meeneemt naar huis'. Met andere woorden: Lidl medewerkers geven aan dat er weinig herstel is van de werkdruk nadat men het filiaal of DC verlaat. Ook hier liggen de percentages veel hoger dan die van gemiddeld werkend Nederland. Zo zegt 39% van de medewerkers aan het eind van de dag 'echt op' te zijn, terwijl dit landelijk 'slechts' 16,8% is. Ook voelt 28% van de Lidl medewerkers zich aan het eind van de werkdag nogal uitgeput, tegenover 13,4% landelijk. Het percentage van Lidl medewerkers die na een dag werken nog maar weinig belangstelling heeft voor anderen door vermoeidheid is maar liefst bijna twee keer zo hoog als het landelijk gemiddelde: 16,2% binnen Lidl en 8,5% landelijk. Ook de aantallen medewerkers die stellen zich aan het einde van de dag nog maar moeilijk te kunnen ontspannen, moeite te hebben met concentreren en het liefst met rust gelaten worden als ze thuis komen zijn allemaal hoger dan het landelijk gemiddelde, namelijk 19,1% tegen 11%, 10,8 tegen 7,2% en 17,7% tegen 11,8% respectievelijk. Uit deze cijfers blijkt dus dat de werkdruk niet alleen consequenties heeft voor de werk ervaringen op de werkvloer, maar ook de prive sfeer van veel Lidl medewerkers negatief beïnvloed!

\* De resultaten van de FNV Sneltest Werkdruk zijn vergeleken met de Benchmark Algemene beroepsbevolking van onderzoeksbureau SKB. Deze benchmark bevat gegevens van meer dan 100.000 medewerkers uit de periode 2009 t/m 2013 ([www.skb.nl](http://www.skb.nl)).



### Herstel na werk

Gestelde vragen	Lidl medewerkers	Landelijk gemiddelde
Is aan het einde van de dag echt op	34,4%	16,8%
Voelt zich aan einde werkdag nogal uitgeput	27,8%	13,4%
Heeft bij thuiskomst nog maar weinig belangstelling voor anderen	16,2%	8,5%
Kan aan het einde van de dag moeilijk ontspannen	19,1%	11,0%
Heeft moeite met concentreren in vrije uren na werk	10,8%	7,2%
Moet bij thuiskomst even met rust gelaten worden	17,7%	11,8%

Naast de consequenties wat betreft herstel na het werk, blijkt de hoge werkdruk binnen Lidl ook voor een groot aantal medewerkers negatieve lichamelijke gevolgen te hebben. In ons rapport van vorig jaar gaven we al een indicatie van de lichamelijke gevolgen van het te hoog, te zwaar en te lang stapelen en tillen binnen Lidl. Toen gaven we aan dat uit ons onderzoek bleek dat zo'n 16% van de medewerkers van de onderzochte filialen lichamelijk klachten heeft door tillen en stapelen. Ook gaven we aan dat dit percentage waarschijnlijk veel hoger zou liggen bij een grotere steekproef. Deze aanname blijkt juist: uit dit onderzoek, wat gehouden is onder veel meer medewerkers, blijkt dat maar liefst 1/3 van de medewerkers lichamelijke klachten over houdt aan het werken binnen Lidl: zo'n 33,3%! Een vergelijking van de verschillende functies laat zien dat van alle ondervraagde groepen de DC medewerkers hier veruit het meest lichamelijke klachten ervaren: maar liefst 66% van de ondervraagden gaf aan lichamelijk klachten over te houden aan het werken binnen een Lidl DC! Hierna hebben de winkelmedewerkers het meeste last van lichamelijke klachten door werk: 39,3 % gevolgd door assistent filiaalmanagers en filiaalmanagers. Deze verschillen kunnen uiteraard verklaard worden door de verschillende werkzaamheden die horen bij de verschillende functies, en waar de DC medewerkers en winkelmedewerkers vaker zwaarder lichamelijke arbeid verrichten door het stapelen, tillen en slepen van dozen in verhouding met de (assistent) filiaal managers.

### Lichamelijke klachten door werk

Gestelde vragen	Winkel medewerkers	DC medewerkers	Assistent filiaal managers	Filiaal managers
Lichamelijke klachten door werk	39,3%	66%	23,1%	16,7%

De bovengestelde resultaten met betrekking tot lichamelijke klachten gerelateerd aan het werken binnen Lidl maakt duidelijk dat de conclusie van ons onderzoek van vorig jaar helaas nog altijd geldt: de winst die wordt gemaakt bij Lidl Nederland gaat nog altijd ten koste van de lichamelijke en geestelijke gezondheid van een groot deel de medewerkers!

### Onbetaald werken

Naast de negatieve psychische en lichamelijke consequenties, wijst de enquête op nog een belangrijk negatief gevolg van de hoge werkdruk binnen Lidl: het fenomeen van onbetaald overwerken. Uit onze enquête blijkt namelijk dat veel medewerkers doorwerken na het uitklokken om zodoende de hoge productiviteitseisen die gesteld worden vanuit het Lidl management te kunnen halen. 23% van het totaal aantal ondervraagde Lidl medewerkers zegt uit te kloppen om bewust door te werken. Een derde van de ondervraagde Lidl medewerkers doet dit dagelijks en de helft van Lidl medewerkers doet dit wekelijks. Meer dan de helft van de medewerkers werkt dan een uur of langer door. Redenen die hiervoor worden aangegeven is "Werk afmaken" (zo'n 78,2%) en bovendien wordt door 63,6% aangegeven dat ze onbetaald werken om de productiviteit te halen. Ons onderzoek wijst dus uit dat de winstcijfers van Lidl voor een groot deel behaald worden met het onbetaalde werk van de medewerkers!

Het onbetaald werken binnen Lidl verschilt per functie. Vooral de filiaalmanagers blijken structureel onbetaalde uren voor Lidl te werken: maar liefst 68% van de filiaalmanagers die de enquête invulde, klokt wel eens uit om bewust door te werken en driekwart van hen werkt een uur of langer door na het uitklokken. Dit komt voor op een regelmatige basis: 36,8% doet dit dagelijks, 47,7% doet dit wekelijks en 15,4% werkt maandelijks een paar uur gratis. De tweede grote groep die onbetaald werk doet zijn de assistent filiaal managers, met 32,4% van het aantal ondervraagden. Van het ondervraagde winkel personeel klokt 9,7% uit om bewust door te werken en onder de DC werkers was er niemand die aangaf uit te kloppen en vervolgens door te werken.

## Onbetaald werken binnen Lidl

Klokt uit om bewust door te werken	Percentage
Alle ondervraagden Lidl medewerkers	23%
Winkel medewerkers	9,7%
Assistent filiaal managers	32,3%
Filiaal managers	67,7%

Enkele kaderleden hebben naast de enquête uitgelegd wat werkdruk voor hen betekent en waardoor dit wordt veroorzaakt. Een assistent filiaal manager gaf bijvoorbeeld aan voortdurend heen en weer geroepen te worden. Medewerkers van het distributiecentrum vertelden dat er te weinig mensen zijn waardoor je veel dingen tegelijk moet oplossen. Personeel wordt naar andere afdelingen geroepen en als ze terug komen op de eigen afdeling is er daar veel druk. Planningen zijn vaak krap, als er om wat voor reden dan ook iemand uitvalt, drukt dit extra hard op de collega's. Ook in de winkel worden medewerkers gevraagd om meerdere dingen tegelijk te doen. Dit zorgt voor druk en een gejaagde sfeer onder collega's.

## 7. LIDL KADERGROEP FNV WERKT OOK SAMEN 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 kun je je melden bij Bureau Beroepsziekten van de 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; [fnv.nl/beroepsziekten](http://fnv.nl/beroepsziekten), E-mail: [info@bbz.fnv.nl](mailto:info@bbz.fnv.nl), T: **020-5816692**.

## 8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Tijdens onze campagne "Lidl vertil je niet aan je succes", vestigde de Lidl kadergroep van FNV in 2014 al de aandacht op het probleem wat betreft een te hoge werkdruk binnen Lidl Nederland. Specifiek hebben we toen in kaart gebracht hoe een te hoge werkdruk leidt tot te hoog, te zwaar en te lang stapelen en tillen binnen Lidl. Ook signaleerden we toen al verschillende negatieve psychische en lichamelijke gevolgen van deze te hoge werkdruk. Het Lidl management heeft inmiddels verschillende van onze aanbevelingen uit dat onderzoek doorgevoerd. Hiermee zijn we natuurlijk erg tevreden. Echter, het kan beter! Niet al onze verbeterpunten zijn doorgevoerd. Dit is wel urgent om van Lidl een bedrijf te maken waar de medewerkers veilig, gezond en duurzaam kunnen werken. De urgentie van het aanbrengen van verbeteringen met betrekking tot veilig en gezond werken binnen Lidl Nederland blijkt eens te meer uit de enquête die we dit jaar hebben uitgevoerd over het thema werkdruk.

Uit de resultaten die we in deze brochure hebben gepresenteerd, blijkt dat de werkdruk binnen Lidl zeer hoog ligt. Het aantal Lidl medewerkers wat problemen heeft met het werktempo binnen Lidl ligt maar liefst bijna 4 keer zo hoog in vergelijking met het gemiddelde van werkend Nederland. Ruim drie keer zoveel Lidl medewerkers heeft problemen met de werkdruk in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Ook geven onze data aan dat deze hoge werkdruk verschillende negatieve gevolgen heeft, zowel op het werk als in de prive sfeer van Lidl medewerkers. Zo geven veel medewerkers 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. Bovendien blijkt dat maar liefst 1/3 van de ondervraagden lichamelijke klachten overhoudt aan het werken binnen Lidl! Als laatste wordt ook duidelijk dat een hoog percentage van Lidl medewerkers onbetaald (over)werkt om de hoge opgelegde productienormen van Lidl te kunnen halen. De Lidl kadergroep vindt dat aan deze problemen mbt de werkdruk binnen Lidl een einde moet komen: wij willen een lagere werkdruk voor een betere kwaliteit!

Daarom roepen wij Lidl op om de volgende veranderingen door te voeren:

- Er moet samen met de filiaalmanagers onderzocht worden wat de meest gezonde en duurzame productiviteit voor zijn/haar filiaal is. In dit onderzoek dient ook rekening gehouden te worden met de gemiddelde besteding van de klant en filiaal specifieke problemen zoals o.a. wel of geen bake-off. Om tot een oplossing te komen voor de hoge werkdruk binnen Lidl moet dus per filiaal worden vastgesteld wat de mogelijkheden zijn om de winkel optimaal te kunnen benutten in plaats van het opleggen van een standaard formule voor alle filialen.
- Uit ons onderzoek blijkt dat de werkdruk structureel te hoog ligt doordat de productiviteit te hoog wordt vastgesteld. De productiviteit moet dus structureel lager vastgesteld worden om zo de werkdruk op filiaal niveau te verlagen.
- Er moeten meer mensen ingezet worden op de werkvloer om de werkdruk individueel te verlagen.
- Bepaalde kostenposten buiten de productiviteit stellen zoals: opleidingsuren, balansuren en de uren van de filiaalmanager, zodat er meer mensen ingepland kunnen worden. Deze mensen zijn niet op de werkvloer aanwezig maar door ze mee te tellen drukken ze wel op de productiviteit.
- Er moet een einde komen aan het onbetaald doorwerken buiten de klok om door filiaalmanagers en assistent filiaalmanagers. Om dit te bereiken moeten er meer mensen ingepland worden om zodoende de werkdruk van FM en AFM te verlagen.
- Om de werkdruk te verlagen moet er beter toezicht komen op bestaande regelgeving die aangeeft dat verantwoordelijken en bake-off verantwoordelijke niet ook nog moeten bijspringen bij kassa.
- Werkroosters moeten in goed overleg met medewerkers worden gemaakt en minimaal 3 weken van tevoren in de kantine opgehangen worden.
- Er moet een duidelijke procedure komen op het moment dat er minder mensen op de werkvloer zijn dan ingeroosterd; waarbij de verantwoordelijkheid niet wordt afgewenteld op de werknemers, maar in eerste instantie bij het management ligt.
- Er moeten oplossingen komen voor specifieke klachten, zoals betere kassastoelen om rugklachten te voorkomen.
- DC's en filialen moeten gestimuleerd worden om meer met elkaar samen te werken, in plaats van te concurreren tegen elkaar.
- Er moet betere communicatie komen tussen verschillende afdelingen in de DC's om het logistieke proces te stroomlijnen waardoor de werkdruk daalt.
- Medewerkers meer perspectief bieden door ze vaste banen aan te bieden in plaats maximale tijdelijke contracten zonder perspectief. Hierdoor daalt ook de werkdruk, want je hoeft niet elke keer nieuwe mensen in te werken.



#### **FNV**

Varrolaan 100  
3584 BW Utrecht  
T 020 585 62 35

[fnv.nl/themas/Veilig\\_en\\_gezond\\_werken/werkdruk](http://fnv.nl/themas/Veilig_en_gezond_werken/werkdruk)  
[facebook.com/FNVonline](https://facebook.com/FNVonline)  
[twitter.com/fnv](https://twitter.com/fnv)



#### **TIE-Netherlands**

T 0031 20 66 42 191  
E [info@tie-netherlands.nl](mailto:info@tie-netherlands.nl)  
Website: [tie-netherlands.nl](http://tie-netherlands.nl)  
Facebook: [tie-netherlands](https://facebook.com/tie-netherlands)  
Twitter: [TIENetherlands](https://twitter.com/TIENetherlands)



#### **Bureau Beroepsziekten**

Naritaweg 10  
1043 BX Amsterdam

