

27 januari 2021

In deze lockdown is mijn baan in een supermarkt gevaarlijker dan ooit geworden

Een bediende in een Londense supermarkt getuigt anoniem

Elke dag trotseren we lastige klanten en worden we geconfronteerd met mogelijke infectie. De stress en het gebrek aan ondersteuning eisen hun tol



Zelfs in het beste geval is werk in de supermarkt nooit gemakkelijk. Er zijn altijd lastige klanten, winkeldieven, rumoerige schoolkinderen enzovoort. Tijdens de eerste lockdown in Engeland zwaaiden mensen naar bezorgers en applaudisseerden voor ze als gezondheidswerkers. Maar naarmate de pandemie voortduurt, voelen veel supermarktmedewerkers zich vergeten, angstig en onveilig.

Ik nam eind november een baan in een grote vestiging van een belangrijke supermarktketen, toen Engeland nog in de tweede nationale lockdown zat. De winkel bevindt zich op bijna twee uur met de metro van waar ik woon met mijn moeder, en ik was beducht voor de risico's van de lange reis met het openbaar vervoer, en voor het vooruitzicht om elke dag in contact te komen met grote aantallen klanten. Maar na vijf maanden uitkering wilde ik kost wat kost een baan.

Supermarkten zijn een van de meest voorkomende plaatsen waar mensen Covid-19 krijgen, en *The British Medical Journal* heeft ongewoon hoge besmettingsgraden gemeld bij de mensen die er

werken. Als je erover nadenkt, zijn de omstandigheden zeer bevorderlijk: supermarkten zijn grote, vaak slecht geventileerde ruimtes. Duizenden bezoekers passeren elke dag, van 20 minuten tot een uur, afhankelijk van wat ze kopen. *Social distance* respecteren is vaak moeilijk, vooral wanneer je in de rij staat of artikelen uit de rekken neemt.

Elke dag sta ik bij de deur van de winkel en bewaak de aantallen die binnenkomen en buitengaan. Dat voorkomt ogenschijnlijk "overbevolking" en helpt mensen te beschermen tegen coronavirus. Maar het voelt vaak alsof de baan puur in het leven is geroepen om de angsten van klanten weg te nemen en het imago van de merknaam hoog te houden. Het maximale aantal toegestane klanten in de winkel is nog steeds hoog, meer dan 300. Ondanks de recente invoering van een maskerverplichting in de hele keten, spreken veel klanten me aan zonder gezichtsbedekking; sommigen trekken die naar beneden als ze praten.

Zowel tegenstanders van het dragen van maskers als mensen die zich trouw aan de regels houden kunnen het je moeilijk maken. Aan de kassa's betalen mensen vaak met contant geld in plaats van met de kaart, en ze leunen geregeld voorover achter de schermen om met kassamedewerkers te praten. Ik heb het meegemaakt dat iemand zijn masker naar beneden trok om zijn neus met zijn hand af te vegen voordat hij zijn betaalkaart overhandigde. Het personeel noemt de zelfscankassa 'de kooi': een kleine, met plexiglas omhulde ruimte waarin het onmogelijk is om *social distance* te bewaren, waar klanten zelden twee meter uit elkaar blijven of opzijgaan wanneer je dichtbij komt om het kartonnetje van alcoholaankoop te verwijderen of een probleem met gewicht van een artikel op te lossen.

De spanningen kunnen hoog oplopen. Ik ben getuige geweest van ruzie tussen klanten omdat een van hen te dicht bij de ander stond. Het personeel krijgt standjes omdat ze de regels niet doen naleven, terwijl de winkel ons verbiedt mensen te vertellen wat ze moeten doen. We delen de angsten van klanten en het is ontmoedigend om te worden lastiggevallen door mensen die je bekommernis delen. Een vrouw gooide onlangs haar winkelmandje naar mijn voeten, omdat ze vond dat ze niet in de winkel kon blijven omdat het te druk was. Ik was het met haar eens, maar ik wou ook dat ik niet al haar eten terug in de koelrekken had hoeven te doen.

Mijn supermarkt heeft meer dan 300 werknemers, van wie een groot deel onderbreking heeft genomen nadat ze besmet waren met Covid-19 - al is het onmogelijk om precies te zeggen over hoeveel het gaat. Managers vertellen het personeel niet wanneer ze contact hebben gehad met een collega die positief heeft getest, dus hebben ze geen idee wanneer ze in quarantaine moeten gaan. Medewerkers vangen het virus van elkaar op en blijven aan het werk, nietsvermoedend, totdat ze symptomen beginnen te vertonen. Eerder tijdens de pandemie probeerde een manager mijn collega ziekengeld te weigeren toen ze in quarantaine moest gaan. Veel van mijn collega's zijn al wat ouder, hebben een handicap of zijn anderszins kwetsbaar, en ik vrees dat er op deze manier misbruik van ze gemaakt wordt.

Ondanks de risico's waarmee ze worden geconfronteerd, krijgen supermarktmedewerkers geen extra steun van de overheid. Er is geen risicovergoeding, geen extra vrije tijd, geen verhoogd ziekengeld. Er is door het publiek of door de oppositie geen druk uitgeoefend op de regering om een plan op te zetten dat ons zou helpen. Het is hard om je niet gesteund te voelen, en over het hoofd gezien te worden door de duizenden mensen die we dagelijks bedienen.

Terwijl supermarktmedewerkers terecht worden geprezen om hun heldhaftigheid en hun leven op het spel zetten tijdens deze pandemie, zou de liefde van het publiek

voor het bedrijf wel eens kunnen bekoelen als de mensen horen dat diezelfde bedrijven zwemmen in contant geld. Shoppers zien de prijsstijgingen en het ontbreken van speciale aanbiedingen terwijl ze zelf hun centen tellen uit gekrompen inkomsten. Waarom zouden supermarkten ontslaan worden van het betalen van bedrijfsbelasting als de staat, nu het land op een zware recessie afstevent, alle belasting kan gebruiken die het kan heffen?

Polly Toynbee, Guardian columnist
