

Het organiseren van **veiligheid** in een supermarkt



Leidraad voor
winkelmanagers
en leidinggevenden



DSP-groep:

Justin de Kleuver

Bram van Dijk

Tobias Woldedorp

Begeleidingscommissie:

Jules van Well – Centraal Bureau Levensmiddelenhandel

Hans Mathot – Security Jumbo Supermarkten

Henk Baars – Security Secman

Chris van Zwam – Security Ahold Europe/Albert Heijn

Uitgave:

September 2013

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Onveiligheid	4
Zes rollen in veiligheid	6
Goed voorbeeld doet volgen	7
Iedere medewerker op de hoogte	8
Inrichting en uitstraling winkel op orde	9
Samenwerking met anderen op de rails	11
Steeds focus op veiligheid	14
Aandacht eerste opvang en nazorg	14
Bijlage: meer informatie	16

Inleiding

In een veilige supermarkt voelen klanten en medewerkers zich op hun gemak en is het duidelijk wat er moet gebeuren als er wel iets mis gaat. Dat is, kort samengevat, de situatie die je wilt bereiken in je supermarkt. Een veilige supermarkt beïnvloedt de sfeer en het aanzien van de winkel en leidt tot een hogere omzet.

Veiligheid gaat over het voorkomen en tegengaan van criminaliteit, agressie en geweld. Maar dat is niet het enige. Veiligheid gaat ook over het goed inrichten van de winkel. Veiligheid gaat zeker ook over het zorgen dat iedereen die betrokken is bij de supermarkt zich medeverantwoordelijk voelt voor die veiligheid.

Jij als winkelmanager of leidinggevende hebt een belangrijke rol in het creëren van een veilige supermarkt. Je bent niet de enige met die taak: iedere medewerker heeft een verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor veiligheid. Je kan alleen een veilige winkel hebben als iedereen zijn of haar taak daarin uitoefent.

Voor veiligheid geldt dat voorkomen beter dan genezen is. Dat betekent dat jij en je collega's alles hebben gedaan om te voorkomen dat zich onveilige situaties voordoen. De nadruk van veiligheid ligt dus op preventie, en daar gaat dan ook de meeste tijd in zitten. Maar zelfs als je alles gedaan hebt om onveilige situaties te voorkomen zullen zich soms toch onveilige situaties voordoen. Omdat iedereen weet wat hem of haar te doen staat zal in die gevallen de impact ervan minder groot zijn.

Jouw rol als winkelmanager of leidinggevende is om veiligheid te organiseren. Het organiseren van veiligheid betekent niet dat jij alles hoeft te weten van veiligheid. Het betekent wel dat je zorgt dat iedereen op de hoogte is van zijn of haar taken. Je besteedt regelmatig aandacht aan veiligheid met je medewerkers zodat iedereen zich er van bewust blijft. Je hebt goed contact met politie, brandweer en andere betrokkenen. Je weet dat je winkel goed is ingericht. Je geeft het goede voorbeeld aan je medewerkers want goed voorbeeld doet volgen. En als er wel een incident is geweest dan let je er op dat er nazorg wordt gegeven aan de betrokken medewerkers en klanten. Dat zijn de belangrijkste onderdelen van jouw taak.

Dit is een leidraad voor winkelmanagers en leidinggevendenden. Het is een startpunt om je te helpen deze taak structureel onderdeel van je drukke werkzaamheden te maken. De leidraad beperkt zich tot de hoofdlijnen: je zult in de praktijk invulling moeten geven aan het organiseren van veiligheid. Voor jouw supermarkt(keten) zijn daarvoor handboeken en instructies beschikbaar. Het is daarnaast belangrijk dat veiligheid onderwerp van gesprek is: met je medewerkers, de politie, de brandweer, je klanten en eventueel je moederconcern. Veiligheid is namelijk niet alleen een doel, maar ook een proces: je zult er steeds opnieuw samen aandacht aan moeten besteden.

In de volgende hoofdstukken bespreken we eerst wat veiligheid en onveiligheid is. Daarna beantwoorden we de vraag hoe je veiligheid kunt organiseren - we onderscheiden zes rollen die de winkelmanager in het organiseren van veiligheid heeft. Tenslotte geven we aan hoe het organiseren van veiligheid er in de praktijk uit ziet.

Onveiligheid

In dit hoofdstuk leggen we uit wat we onder onveiligheid verstaan en wat de belangrijkste uitdagingen op dit gebied zijn. We noemen ook een aantal valkuilen in de aanpak van veiligheid waar jij en je personeel misschien mee te maken hebben.

Onveilig zijn en onveilig voelen

Of klanten zich veilig voelen heeft niet alleen te maken met wat er gebeurt in de winkel, maar ook met de uitstraling en inrichting van de winkel, de omgang met het personeel en het soort klanten en mensen dat zich in en rondom de winkel bevindt. We hebben het over twee soorten onveiligheid: objectieve en subjectieve. Objectieve onveiligheid gaat over de keren dat mensen daadwerkelijk slachtoffer worden van criminaliteit zoals van diefstal, agressie of geweld. Subjectieve onveiligheid betekent dat mensen zich onveilig voelen in een bepaalde omgeving. Om veiligheid te organiseren moet je aandacht besteden aan beide. De locatie van een winkel heeft grote invloed op de objectieve en subjectieve onveiligheid. In een stedelijke omgeving is de criminaliteit over het algemeen groter dan in een landelijke omgeving. Bij een supermarkt in een stedelijke omgeving loont het om extra aandacht te besteden aan veiligheid: klanten en personeel zullen het waarderen en de criminaliteit vermindert!

Criminaliteit

De belangrijkste vormen van criminaliteit waar supermarkten mee te maken krijgen zijn:

- Overvallen
- Inbraken
- Winkeldiefstallen
- Verbale agressie en bedreigingen
- Nonverbale agressie
- Vernielingen
- Overlastgevende situaties

Overlast, vernielingen, winkeldiefstallen en agressief gedrag zijn de meest voorkomende vormen van criminaliteit. Het meeste impact hebben situaties die gepaard gaan met geweld en bedreigingen, zoals overvallen en het aanhouden van een agressieve winkeldief. Ook klanten die – zonder een misdrijf te plegen – een grote mond geven, laten vaak een grote indruk op de medewerkers achter.

Een bijzondere vorm van criminaliteit is fraude door medewerkers. Dit noemen we ook wel interne criminaliteit. Er zijn schattingen die zeggen dat 40% van de winkeldiefstallen door eigen personeel wordt gepleegd. Vaak zijn er ook vrienden en bekenden van de medewerker bij betrokken – het is mogelijk dat zij je medewerker onder druk zetten om diefstal te plegen. Deze leidraad gaat vooral over criminaliteit van buiten. Wel is het goed om interne criminaliteit te herkennen en er actie op te ondernemen. Zie onder meer www.hetccv.nl en www.supermarkt.nl.

Een andere bijzondere categorie is brandveiligheid. Gebouwen moeten brandveilig worden gebruikt. Hiervoor gelden landelijke regels die zijn vastgelegd in het Bouwbesluit 2012. Neem voor meer informatie contact op met je moederconcern of kijk op www.brandweer.nl/bedrijven. Ook heeft volgens de regels uit de Arbowet elke winkel een Bedrijfshulpverleningsplan (BHV-plan) nodig. Bij het moederconcern zijn voorbeelden van een BHV-plan te verkrijgen of kijk anders op www.mkbservicedesk.nl/400/het-calamiteitenplan.htm.

Uitdagingen op gebied van veiligheid

Supermarkten gaan mee met de ontwikkelingen in de samenleving. Een belangrijke ontwikkeling is de behoefte van klanten aan ruimere openingstijden. Ruimere openingstijden hebben tot gevolg dat supermarkten op bepaalde tijden met een lagere bezetting draaien. Met een lagere bezetting op rustige uren wil je wel dezelfde mate van veiligheid bieden.

Een andere ontwikkeling is het grotere personeelsverloop. Dat betekent dat je minder kunt leunen op ervaren medewerkers. Het betekent dat steeds nieuwe medewerkers moeten worden opgeleid – ook op het gebied van veiligheid – en extra begeleiding nodig hebben.

Valkuilen veiligheid

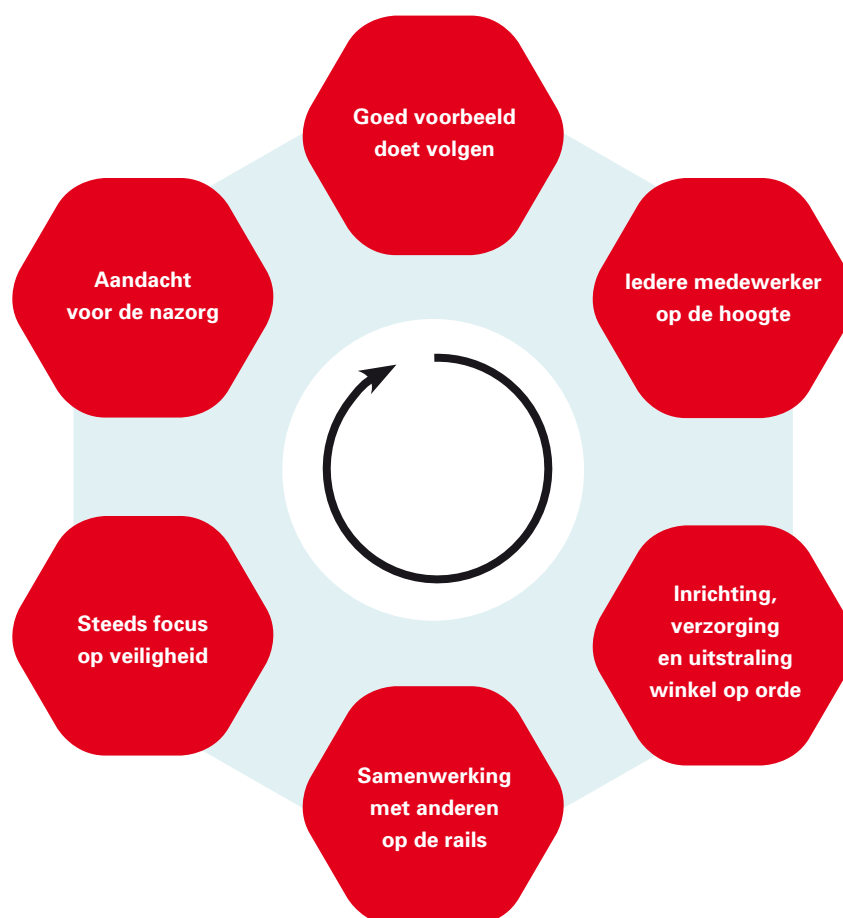
Het organiseren van een veilige winkel vergt inspanning. Dat is niet altijd makkelijk omdat veel andere taken ook aandacht vragen. Wat zijn de belangrijkste valkuilen voor jou en je medewerkers?

- **Het idee dat niet jij maar anderen verantwoordelijk zijn voor veiligheid, zoals de beveiliging, de winkelmanager of de kassière.** Dat is echt niet zo: het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van iedereen die bij de supermarkt werkt.
- **Iedereen krijgt hetzelfde te horen over veiligheid.** Dit is niet voldoende want verschillende medewerkers werken op verschillende plaatsen in bedrijf en hebben dus verschillende verantwoordelijkheden ten aanzien van veiligheid.
- **Het idee dat met camera's, artikelbeveiliging, bewaking en detectiepoortjes de veiligheid geregeld is.** Ze moeten echter gezien worden als – erg dure – hulpmiddelen die jou en je medewerkers dan wel van dienst kunnen zijn bij het vergroten van de veiligheid, maar als de organisatie van veiligheid niet deugt zullen de maatregelen weinig helpen.
- **Er is weinig tijd voor veiligheid tijdens opleiding en training.** Dat is goed voorstelbaar maar wel een gemiste kans want veiligheidsbevorderend gedrag kun je het beste vanaf het begin stimuleren.
- **De winkelmanager heeft zo veel taken dat het organiseren van veiligheid in het geding komt.** Doe het wel: veiligheid is zo'n belangrijk gegeven in je winkel dat het altijd loont om er aandacht aan te geven!

Kortom, veiligheid is een integraal onderdeel van commercieel handelen. Veiligheid begint bij de kennis en de houding van jezelf en van je medewerkers.

Zes rollen in veiligheid

In dit hoofdstuk introduceren we de zes rollen die de winkelmanager heeft in het organiseren van veiligheid en lichten het doel van iedere rol kort toe.



Goed voorbeeld doet volgen

Als winkelmanager ben jij de eerst aangewezen om het goede voorbeeld te geven. Dat straalt uit naar medewerkers en klanten. Doel is om veiligheidsbevorderend gedrag de norm te laten zijn in de supermarkt.

Iedere medewerker op de hoogte

Alle medewerkers moeten kennis hebben van hun taken en verantwoordelijkheden op het gebied van veiligheid. Doel is te zorgen dat medewerkers, vanaf het moment dat ze in dienst komen, kennis vergaren over veiligheid.

Inrichting, verzorging en uitstraling winkel op orde

De inrichting, verzorging en uitstraling van de supermarkt zijn heel belangrijk om klanten en medewerkers zich op hun gemak te laten voelen. Een goed ingerichte en verzorgde supermarkt voorkomt criminaliteit. Doel is dat je er op toeziet dat de winkel aan de vereisten van inrichting, verzorging en uitstraling voldoet.

Samenwerking met anderen op de rails

Je vergroot de veiligheid in je winkel als je samenwerkt met anderen op het gebied van veiligheid. Doel is om de samenwerking op gebied van veiligheid op te zetten en levend te houden.

Steeds focus op veiligheid

Veiligheid moet op de agenda blijven staan om niet te verdwijnen. Doel is om steeds opnieuw aandacht aan veiligheid te geven.

Aandacht voor de nazorg

Als er een incident is geweest kan dit grote impact hebben op de betrokken medewerkers en klanten. Doel is dat je helpt om medewerkers zich opnieuw veilig te laten voelen in hun werk en om klanten te stimuleren de winkel te blijven bezoeken.

2.1 Goed voorbeeld doet volgen

Het doel is veiligheidsbevorderend gedrag de norm te maken in je winkel. Om dit te bereiken kun je de volgende dingen doen:

Persoonlijk contact maken

Anonimiteit werkt onveilige situaties in de hand. Mensen voelen zich minder vertrouwd en criminelen weten dat er minder op hun gelet wordt. Daarom is persoonlijk contact tussen medewerkers en klanten belangrijk. Natuurlijk is het groeten van klanten en het maken van oogcontact niet altijd mogelijk, zeker in drukke supermarkten en op drukke tijdstippen. Het is wel de beste manier om een anonieme in een persoonlijke situatie te veranderen. Juist de klanten waar je niet helemaal zeker over bent mogen even gegroet worden, of vriendelijk aangekeken. Als ze inderdaad criminele intenties hebben dan weten ze nu dat jouw supermarkt een plek is waar aandacht aan ze wordt besteed en zullen ze minder snel terugkomen. Als er een spannende situatie is, de aanhouding van een winkeldief bijvoorbeeld, en jij wordt er bij betrokken dan laat jij zien hoe je dit moet afhandelen. Dat geeft rust richting klant en medewerker. Je maakt er bovendien een leermoment van voor de medewerkers. Jij geeft het goede voorbeeld en moedigt personeel aan om hetzelfde te doen.

Prioriteit aan schoon en heel

De uitstraling van je supermarkt is je visitekaartje richting klanten. Als alles schoon en heel is bevordert dit de veiligheid. Om dit te bereiken moet het schoonmaken of repareren van zaken die vuil, stuk of beklad zijn prioriteit hebben. Dat geldt voor binnen de winkel maar ook voor de directe omgeving buiten de winkel. Prioriteit betekent in dit geval: ook al kun je het laten wachten en zijn er andere zaken die je aandacht vragen zorg je toch dat het onmiddellijk gebeurt. Het geeft ook het goede voorbeeld richting medewerkers en klanten: 'in deze supermarkt is norm dat het te allen tijde schoon en opgeruimd is'.

Personeel aanspreken

Medewerkers kun je aanspreken op hun onveilige gedrag. Onveilig gedrag betekent: wegstijven bij een onveilige situatie, leidinggevenden niet inlichten en andere collega's niet aanspreken op onveilig gedrag. Als je op een positieve manier zegt hoe ze het in de toekomst beter kunnen doen dan is de kans het grootst dat het de volgende keer inderdaad beter gaat.

Stimuleer dat anderen ook het goede voorbeeld geven

Stimuleer dat medewerkers elkaar aanspreken en corrigeren. Medewerkers die veel kennis hebben over veiligheid, en zelf veiligheidsbevorderend gedrag vertonen, zijn de mensen waarvan je wilt dat ze het goede voorbeeld aan anderen geven. Laat ze weten dat het tot hun taak behoort om anderen aan te spreken en zo nodig te corrigeren.

Opstellen huisregels

Stel huisregels op voor medewerkers en huisregels voor klanten. Zorg dat de regels kenbaar worden gemaakt. Het personeel en klanten weten dan welke regels gelden en kunnen daarop worden gewezen. Meer informatie over en hulp bij het opstellen van huisregels is te vinden op de site www.supermarkt.nl.

2.2 Iedere medewerker op de hoogte

Het doel is om te zorgen dat alle medewerkers kennis vergaren over veiligheid. Dat doel kun je op de volgende manieren bereiken:

Kennis van procedures

De kennis die nodig is om goed om te gaan met onveilige situaties is beschikbaar voor elke medewerker. Per supermarktketen zijn handboeken, instructies en trainingen gemaakt (zie bijlage voor links naar meer informatie). Veel van de kennis is samengevat in eenvoudige procedures. We noemen de belangrijkste procedures:

- Geld: controleren echtheid, afkomen, tellen, bewaren en geldtransport
- Toegang: sleutelbeheer, openen en afsluiten, toegang leveranciers en andere bezoekers
- Agressie: preventieve maatregelen, omgaan met agressieve klanten, winkelontzegging
- Winkeldiefstal: herkennen van een winkeldief, aanhouden, schadevergoeding
- Overval: preventieve maatregelen, tijdens een overval en na een overval
- Noodsituaties: ongeval/onwel worden klant of medewerker, aanleidingen voor ontruiming, ontruimingsplan

Op www.supermarkt.nl is een document te vinden waarin de belangrijkste procedures kort zijn uitgewerkt. Die informatie is met name bedoeld voor de kleinere ketens die niet alles op papier hebben staan.

Medewerker krijgt informatie op maat

Niet iedereen hoeft elke procedure te kennen. Een deel van de procedures zijn voor iedereen van belang – met name de procedures die gaan over criminaliteit en noodsituaties – en een deel van de procedures heeft betrekking op een bepaalde groep medewerkers. Zo hebben nieuwe medewerkers vaak nog minder verantwoordelijkheid en vooral als het gaat over geld en toegang hoeven ze minder te weten. Daarnaast is belangrijk dat medewerkers verschillende functies hebben en op verschillende plekken in de supermarkt aanwezig zijn. Kassières hebben met geld te maken, magazijnmedewerkers met goederenontvangst en vulploegmedewerkers en verkoopmedewerkers zijn je ogen en oren in de winkel. Houd rekening met ieders functie en zorg dat iedereen 'op maat' ingelicht wordt.

Bedrijfshulpverlening

Ieder bedrijf is verplicht om maatregelen te treffen op gebied van bedrijfshulpverlening. Dat kan op verschillende manier. Een belangrijke maatregel is het trainen van medewerkers als bedrijfshulpverlener. Meer informatie is te vinden in de Handreiking Bedrijfshulpverlening op www.stvda.nl.

2.3 Inrichting en uitstraling winkel op orde

Doel is er voor te zorgen dat de winkel aan de vereisten van inrichting en uitstraling voldoet. Het bereiken van dit doel pak je op de volgende manier aan:

Denk aan ZETA!

De inrichting en uitstraling van de winkel gaat om binnen, maar ook om buiten het aanzicht van de winkel in de straat en hoe de entree gelegen is ten opzichte van de buurt. Om de inrichting en uitstraling van de winkel vorm te geven zijn vier aspecten belangrijk:

- Zichtbaarheid
- Eenduidigheid
- Toegankelijkheid
- Aantrekkelijkheid

Zichtbaarheid

- Uitgestalde waren belemmeren niet het zichtcontact van binnen naar buiten en omgekeerd. Door een zichtrelatie met de straat te houden is er informele controle mogelijk, wat de kans op overvallen, winkeldiefstallen en zakkenrollerij verkleint.
- De kassa's staan in het zicht van de looproutes in de winkel en hierdoor hebben managers en medewerkers zicht op hun collega's en ook op het winkelend publiek. Door deze lange lijnen zijn vluchtroutes bij brand of andere calamiteiten kort en overzichtelijk.
- Er zijn geen doodlopende paden in winkels. Voor brand, maar ook bij bedreiging heb je namelijk altijd twee vluchtwegen nodig.

- De buiten de kern van de winkel geplaatste servicebalie met rookwaren, bloemen en een postfunctie heeft direct zicht op de openbare ruimte. Daardoor kunnen de medewerkers van de servicebalie in een vroeg stadium collega's waarschuwen bij onraad. Hierdoor is vanaf de openbare ruimte goed zichtbaar dat dit een supermarkt is waar men aandacht heeft voor veiligheid.
- De kwaliteit van de verlichting in de winkel loopt naadloos over in de verlichting buiten. Er is gelijkmatigheid, waardoor er geen donkere plekken zijn.

Eenduidigheid

- Het is duidelijk waar je als klant wel en niet mag komen. Dat kan door lijnen, stickers of pictogrammen of door fysieke maatregelen zoals klaphekjes of deuren.
- Er zijn geen onoverzichtelijke plekken die er aan kunnen bijdragen dat criminelen ongezien artikelen stelen. Onoverzichtelijke plekken zijn bovendien lastig schoon te maken.
- Maak duidelijk tot waar er in de openbare ruimte voor de winkel goederen of fietsen gestald mogen worden. Zorg voor voldoende vrije ruimte voor passanten en klanten. Dit voorkomt onoverzichtelijke situaties en daarmee onder meer zakkenrollerij.

Toegankelijkheid

- Zorg dat mensen met een fysieke beperking eenvoudig de winkel in kunnen gaan.
- Zorg dat de kassa's alleen te betreden zijn door geautoriseerd personeel.
- Zorg voor een gelijkmatige enigszins stroeve overgang van binnen naar buiten, bijvoorbeeld door droogmatten bij de winkelentree. Voorkom dat natte vloeren glad worden, om zo valpartijen en irritaties te voorkomen.
- Zorg dat bij de directe omgeving van de entree fietsen geweerd (kunnen) worden. Maatregelen variëren van verbodsborden tot fietsluizen.
- Zorg bij supermarkten in een kwetsbare aanrijroute voor onopvallende anti-ramkraakelementen, zoals bijvoorbeeld paaltjes, fietsenrekken of plantenbakken.

Aantrekkelijkheid

- Zorg voor een prettige uitstraling – met name door het creëren van ruimte – en zorg voor goede vindbaarheid van producten in de schappen. Let vooral op tijdelijke displays die het zicht belemmeren.
- Houd de winkelvloer regelmatig schoon tijdens winkeluren.
- Repareer zo snel als mogelijk vernielingen in en om de winkel of geef te repareren straatmeubilair als lantaarnpalen, prullenbakken of fietsenrekken dezelfde dag nog door aan de betreffende gemeentelijke dienst.
- De uitstraling is afhankelijk van de buurt waarin een supermarkt is gelegen. Stimuleer dat ook andere winkeliers in je directe omgeving hun panden op orde hebben.

- Maak afspraken over de benadering van klanten door de eventuele dak- of thuisloze die zich bij je supermarkt ophoudt. Dit om ongemak bij een deel van de klanten te voorkomen.

Tip

Het is goed om een paar keer per jaar een schouw te houden, waarbij je met een aantal collega's – van kassamedewerker tot magazijnmedewerker – een korte rondgang maakt om successen en verbeterpunten op te tekenen. Voor de ruimte buiten de winkel kun je de wijkagent uitnodigen en de beheerder van de openbare ruimte van de gemeente. Dat vergroot hun betrokkenheid en actiegerichtheid. Grijp in ieder geval de Week van de Veiligheid aan voor een grondige schouw.

2.4 Samenwerking met anderen op de rails

Doel is het vormgeven van samenwerking op gebied van veiligheid. Daarbij kun je aandacht geven aan de volgende aspecten:

Contact wijkagent

De wijkagent heeft een beeld van welke criminelen in de wijk actief zijn. Als je hem of haar regelmatig spreekt krijg je informatie te horen waar je je voordeel mee kunt doen. Als je de wijkagent op de hoogte houdt van de veiligheidssituatie in de supermarkt zal hij je in veel gevallen adviseren. Hij kan je ook vertellen wat je wel en wat je niet van de politie kunt verwachten. Dan gaat het onder meer om de mate van toezicht en surveillance, de snelheid van actie bij calamiteiten en de rol van de politie bij overvalprocedures en aangiftes. Als je op goede voet staat met je wijkagent zal hij in het geval van een incident misschien net iets harder voor je lopen. Als jullie elkaars 06 hebben weten jullie elkaar snel te bereiken. Als je je medewerkers vertelt wat de politie doet dan vermindert dat onveiligheidsgevoelens.

Contact moederconcern

Zorg ervoor dat de moederorganisatie – indien aanwezig de veiligheidsmanager – op de hoogte is van de veiligheidssituatie in de winkel. Door af en toe contact te hebben met het moederconcern hoor je de laatste ontwikkelingen op gebied van veiligheidsbeleid.

Samenwerken met andere ondernemers

Via het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) of een BIZ (Bedrijven Investeringszone) organiseer je op een structurele manier samenwerking op het gebied van veiligheid in een winkelgebied. Dat doe je samen met winkeliers, politie, gemeente, de brandweer en eventueel de vastgoedeigenaar. Dat heeft niet alleen effect op de openbare ruimte rondom de winkels, het vermindert ook de onveiligheid in de winkel. Het KVO en de BIZ maken het makkelijker om een gezamenlijke investering in veiligheid te doen. Meer informatie over het KVO

vind je op www.hetccv.nl/instrumenten/Keurmerk+Veilig+Ondernemen/index, en over de BIZ op www.biz-nl.nl. Als er in jouw gebied niet gewerkt wordt met het KVO of de BIZ is het aan te raden om de veiligheidssituatie te bespreken met de winkeliers- of ondernemersvereniging.

Afspraken particuliere beveiliging

Als je gebruikt maakt van particuliere beveiliging of bewaking – in de winkel of op afstand met een Particuliere Alarmcentrale (PAC) – moeten goede werkafspraken gemaakt worden. De beveiligingsbeambte of winkelsurveillant in de winkel moet ook op de hoogte zijn van de procedures. Een aandachtspunt bij particuliere beveiliging is dat het de verantwoordelijkheid van overige medewerkers wegneemt. Dat is ongewenst. Particuliere beveiliging moet ondersteunend zijn aan de winkel en kan preventieve taken van de winkelmedewerkers nooit overnemen.

Overlastdonatie / Afrekenen met winkeldieven

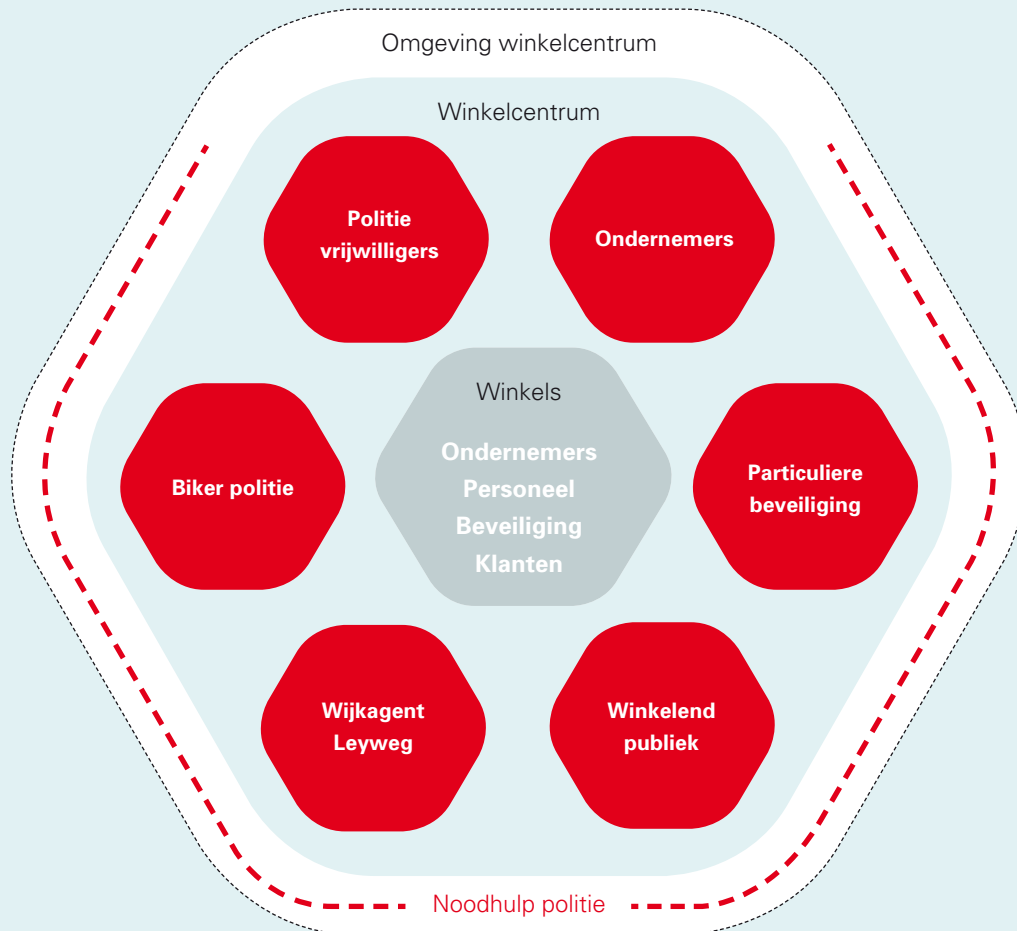
Als je deelneemt aan de regeling ‘Overlastdonatie’ of ‘Afrekenen met winkeldieven’ is het mogelijk om schade te verhalen op winkeldieven. Het is dus geen boete zoals bij de een justitieel traject, maar een door de winkel opgelegde schadevergoeding. Winkeliers hoeven zich niet bezig te houden met het innen van de schadevergoeding. Dat doet de organisatie achter de regeling. Meer informatie: www.overlastdonatie.nl en www.afrekenenmetwinkeldieven.nl.

Noodnummers bekend en zichtbaar

Het alarmnummer 112 moet bekend zijn bij de medewerkers en ook de nummers van politie, brandweer en ambulance bij niet-spoedeisende hulp. Hang de nummers op centrale plaatsen aan de muur.

Leyweg in Den Haag: intensief samenwerken

Een succesvol voorbeeld van een gezamenlijke aanpak van de criminaliteit is het project Meer Heterdaadkracht in het winkelgebied Leyweg in Den Haag. Het toezicht in het winkelgebied is geïntensiveerd. Daarbij werden veel partijen betrokken, zowel op het niveau van de winkels, het winkelcentrum en de omgeving er om heen:



Tegelijkertijd verbeterde de informatie-uitwisseling tussen winkeliers en politie omdat winkeliers door de politie geïnformeerd werden over de werkwijze van criminelen in het gebied – zoals zakkenrollers. Op die manier werden ondernemers alert gemaakt op eventuele daders. De winkeliers koppelden op hun beurt informatie over concrete incidenten of aangiftes aan de politie terug.

Deze maatregelen hebben in het voorjaar van 2012 geleid tot een sterke stijging van het aantal aangehouden winkeldieven in het gebied. Dit heeft er toe bijgedragen dat binnen enkele maanden de veiligheid in het gebied aanzienlijk vergroot werd en het voor het winkelend publiek aantrekkelijker is geworden. Hierdoor is de omzet toegenomen.

2.5

Steeds focus op veiligheid

Het doel is om steeds opnieuw aandacht aan veiligheid te geven. Denk aan de volgende manieren om dat doel te bereiken:

Onderdeel van communicatie

Veiligheid is een vanzelfsprekend onderdeel van elke werkbepreking, elke nieuwsbrief of interne mededeling. Dat betekent niet dat altijd veel aandacht besteed hoeft te worden aan veiligheid, het betekent wel dat het altijd even terug komt, ook al is het maar door te vragen of iemand nog een onveilige situatie heeft meegemaakt. Door concrete situaties te bespreken in de groep ontstaat voor iedereen een leermoment. Het creëert ook saamhorigheid.

Aandacht Week van de Veiligheid

Ieder jaar kun je in de Week van de Veiligheid extra aandacht besteden aan veiligheid. De Week van de Veiligheid is een landelijk initiatief waar ook supermarkten aan mee doen. Hij wordt gehouden bij de start van de donkere dagen, als er extra risico is op criminaliteit. Op www.supermarkt.nl vind je allerlei informatie.

2.6

Aandacht eerste opvang en nazorg

Wanneer de winkel slachtoffer is geworden van een (ernstig) delict, zoals geweld of een overval, is het van belang dat ten eerste de betrokken medewerkers en vervolgens eventueel de betrokken klanten worden opgevangen en begeleid. Het gaat daarbij zowel om de eerste opvang direct na het incident, als om een eventueel vervolg in de dagen of weken daarna. De eerste opvang kan geschieden door het management van de winkel, eventueel ondersteund door collega's van het moederconcern. Van belang is een rustige plek waar medewerkers weer tot zichzelf kunnen komen. Het vervolg wordt vaak georganiseerd door de afdeling personeelszaken of human resources in samenwerking met het winkelmanagement.

De winkel is vlak het incident vaak op last van de politie gesloten voor klanten. De politie zal sporenonderzoek doen en getuigen van het incident ter plekke bevragen of hen meenemen naar het politiebureau. Ook zal er aangifte moeten worden gedaan. Eventuele camerabeelden van het incident kunnen aan de politie worden overhandigd. Geschrokken medewerkers zullen contact willen maken met hun familie en opgehaald worden. De winkelmanager zal eventueel voor vervangende medewerkers moeten zorgen. Het management zal er tevens voor moeten zorgdragen dat de winkel weer open kan nadat de politie gereed is met het onderzoek.

Nazorg start nadat de eerste opvang is gebeurd. Deze individuele begeleiding kan variëren van enkele dagen, weken of maanden - afhankelijk van de ernst van het incident. Doel is om medewerkers zich opnieuw veilig te laten voelen in hun werk. Als klanten betrokken zijn bij een incident, probeer dan het telefoonnummer te krijgen van de klanten met een vervelende ervaring. Als je naderhand nog eens contact met ze opneemt wordt dit zeer op prijs gesteld en vergroot het de kans dat ze in de toekomst zonder angst bij jou boodschappen blijven doen.

Incidenten bespreken

Als onderdeel van de nazorg bespreek je incidenten met de betreffende medewerkers. Ook de overige medewerkers moeten worden geïnformeerd over wat er is gebeurd. Meer informatie is te vinden in de brochure Opvang en omgang met slachtoffers in de detailhandel (te vinden op www.dedetailhandel.nl). Veel moederconcerns hebben zelf de opvang van slachtoffers geregeld. Voor wie dat niet geregeld is daarnaast Slachtofferhulp Nederland beschikbaar en is Slachtofferhulp Detailhandel in het leven geroepen (zie www.hetccv.nl).

Bijlage: meer informatie

Er is al heel veel kennis beschikbaar over veiligheid in supermarkten. Om invulling te geven aan jouw rollen is het belangrijk om te weten welke informatie er is. Dat betekent niet dat je de inhoud van alles precies hoeft te weten, maar wel dat je weet waar het te vinden is.

De belangrijkste bronnen voor informatie zijn:

- **Je eigen hoofdkantoor** – afdeling veiligheid – of de interne website voor wat betreft bedrijfsspecifieke handboeken, procedures, richtlijnen en hulpmiddelen. Let ook op de mogelijkheden voor e-learning op het gebied van veiligheid.
- **www.cbl.nl** – algemene informatie over veiligheid voor medewerkers
- **www.supermarkt.nl** – informatie over veiligheid in de supermarkt, met op www.supermarkt.nl/ik-wil-meer-weten/veiligheid onder meer een online training voor medewerkers en leidinggevenden, inclusief afsluitende toets en certificaat.
- **www.hetccv.nl** – voor KVO, BIZ, diverse aanpakken overlast andere veiligheidsonderwerpen.
- **www.politie.nl** – digitaal aangifte doen bij onbekende dader, informatie criminaliteit.
- **www.kvk.nl/ondernemen/veiligheid** – diverse veiligheidsonderwerpen.
- **www.hoeveiligisuwzaak.nl** – voor onder meer veiligheidssubsidie.

