

TOP TIEN TIPS

Preventie winkelcriminaliteit tabaksdetailhandel



1. Opening en sluiting van de winkel

Volg een vaste procedure bij het open en sluiten van de winkel. Doe dat altijd met minimaal 2 personen. Bij opening blijft één persoon buiten staan om eventueel alarm te slaan of hulp te halen bij onraad.

Maak hierover afspraken met uw personeel, uw buurman/collega of uw partner. Controleer de verlichting bij uw voor- en achterdeur. Is deze voldoende? Verwijder begroeiing die het zicht belemmert.

2. Overzicht in de winkel

Zorg er voor dat de winkel overzichtelijk en goed verlicht is.

Laat u ook in de drukke decembermaand niet verleiden tot allerlei displays en extra productpresentaties die het zicht en de doorstroom op de winkelvloer belemmeren. Kunt u door de voorruit/etalage naar buiten kijken? En kunnen voorbijgangers zien wat er in de winkel gebeurt?

Is de toonbank opgeruimd? Laat geen voorwerpen slingeren (bijv. schaar of mes) die als wapen kunnen worden gebruikt.

Haal waardevolle goederen buiten sluitingstijd uit de etalage. Maak in de etalage overduidelijk gebruik van dummy's. Berg de meest waardevolle artikelen buiten sluitingstijd op in een kluis.

Maak via een bordje of sticker kenbaar dat u veiligheidsmaatregelen heeft getroffen om een eventuele buit te beperken.

3. De kassa

In de kassalade mag nooit meer geld aanwezig zijn dan normaal nodig is om klanten wisselgeld te geven. In de regel is 250 euro wisselgeld voldoende. Room af zodra er meer geld in kas komt. Doe dit overdreven zichtbaar voor de klant(en). Oefen het zichtbaar afnemen met uw medewerkers.

Biljetten van 20 en 50 euro dienen te worden gecheckt op echtheid. Doe dit duidelijk zichtbaar voor de klant met een valsgeld-detectieapparaat dat naast de kassa staat.

Biljetten van 50 euro dienen direct te worden afgeroomd.

Accepteer geen biljetten van 100, 200 en 500 euro. Maak dit kenbaar met een sticker (bij de NSO verkrijgbaar).

4. Contant geld procedure

Maak de kas alleen op na sluitingstijd en/of in een afsluitbare ruimte buiten de winkel en buiten het zicht van uw klanten. Laat de lege kassalade na sluitingstijd altijd open staan. Indien de kassalade is verwijderd, gaan eventuele inbrekers op zoek! Transport van contant geld heeft u uitbesteed aan een gekwalificeerd bedrijf, of u doet het zelf. Als u het zelf doet:

- ga altijd met twee personen;
- gebruik steeds verschillende tijdstippen en verschillende routes;
- vervoer het geld zo onopvallend mogelijk;
- let goed op de omgeving en wees alert op verdachte omstandigheden;
- indien het afstorten in een nachtkluis moet geschieden, controleer dan goed de omgeving; bij wantrouwen altijd doorrijden of -lopen.

5. Klantbenadering

Spreek iedere klant aan die in uw winkel komt. Een vriendelijke begroeting doet de klant beseffen dat hij/zij opgemerkt is. Kijk de klant altijd vriendelijk maar duidelijk aan (ik ken je signalement).

Wees alert op afwijkend klantgedrag. Iemand die iets wil stelen gedraagt zich anders dan iemand die iets wil kopen. Spreek klanten (vriendelijk) aan die afwijkend klantgedrag vertonen.

Zorg ervoor dat er altijd voldoende personeel is om de verwachte toeloop op te vangen. Er moeten voldoende ogen en handen zijn om klanten te helpen en overzicht over de winkel te houden.

Breng lengtemarkeringen aan op deurpost of pilaar. Op 1.70 en 1.80 meter. Als een overvaller of winkeldief hier langs loopt, kunt u zijn/haar lengte inschatten en later aan de politie melden.

6. Personeelsoverleg

Ga regelmatig met uw personeel aan tafel zitten om alle afspraken en procedures m.b.t. winkelveiligheid te bespreken. Doe dat in ieder geval eind november/begin december nog een keertje. Druk iedereen op het hart zich aan de afspraken te houden. Zie er iedere dag op toe dat systematisch wordt gewerkt en dat procedures worden gevolgd. Daarmee creëert u ook bewustzijn voor winkelveiligheid. Maak er met z'n allen een gezellige en veilige decembermaand van!

Hang deze Top Tien Tips op een goed zichtbare plek in het kantoor of de personeelsruimte en (ver)wijs er regelmatig naar.

7. Wees alert op interne criminaliteit

Maak met uw personeel afspraken ter voorkoming van interne criminaliteit. Zoals bijvoorbeeld:

- opbergen van jassen en tassen tijdens werktijden;
- tijdens werktijd geen producten kopen voor eigen gebruik. Sta dat alleen toe na afloop van werktijd in aanwezigheid van u of uw vervanger;
- tel na iedere personeelwisseling en aan het eind van iedere dag de voorraad waardepapieren (strippenkaarten, vervoersbewijzen, krasloten);
- maak duidelijk dat bij diefstal altijd aangifte wordt gedaan bij de politie;
- maak duidelijk dat bij het verlenen van medewerking aan een criminele activiteit altijd ontslag op staande voet volgt;
- geef zelf het goede voorbeeld. Als u een product uit de winkel neemt voor eigen gebruik, reken altijd af bij de kassa. Neem nooit geld uit de kassa voor privé gebruik!

Voor vragen of advies; bel het NSO Meldpunt Interne Criminaliteit: 0900-235.36.36.

8. Afspraken buiten de winkel

Maak afspraken met de wijkagent en met uw collega-winkeliers in de buurt. Zorg ervoor dat de omgeving van uw winkel goed verlicht, opgeruimd en overzichtelijk is.

Maak afspraken over bijvoorbeeld een gezamenlijke overvalalarmering en hoe om te gaan en elkaar te waarschuwen met betrekking tot winkeldiefstal.

Is uw winkel al onderdeel van een KVO-gebied (keurmerk veilig ondernemen)? Als het in januari even rustig is, informeer daar dan eens naar bij wijkagent, winkeliersvereniging of gemeente.

9. Let extra op eind december/begin januari (en de rest van het jaar)

Eind december en begin januari is relatief veel contant geld aanwezig wegens de verkoop van kansspelen en de uitbetaling van prijzen. Overvallers weten dit ook! Een groot bedrag in kas is misschien makkelijk maar ook risicovol.

Heeft een klant een grotere prijs gewonnen, betaal dan niet direct uit. Vraag hem later terug te komen, 'omdat u niet zoveel geld in kas heeft'. Iedereen heeft daar begrip voor en het is gelijk een signaal voor eventuele overvallers dat u weinig geld in kas heeft.

Wees daarom extra alert in de eerste dagen van januari. Open en sluit de winkel altijd met 2 personen. Zeker in deze periode.

10. D.O.e.N./Slachtofferhulp tabaksdetailhandel

Ook als u alle voorzorgmaatregelen in acht neemt, kunt u te maken krijgen met een calamiteit (bijvoorbeeld: inbraak, overval of agressie). Stap daar dan niet te licht over heen! Voorkom uitval (ziektedagen) van uzelf en/of van uw personeel.

Bel altijd D.O.e.N., Directe Opvang en Nazorg voor de tabaksdetailhandel. Binnen twee uur is een medewerker van D.O.e.N. bij u om adequate hulp en ondersteuning te bieden.

Bel: 0900-235.36.36. Lees hierover meer in de nieuwe NSO/D.O.e.N. brochure.

BELANGRIJKE TELEFOONNUMMERS:

Landelijk alarmnummer:	112
Wel politie, niet urgent:	0900 - 88 44
D.O.e.N.	0900 - 235 36 36
NSO	070 - 301 27 99

