

NSO

brancheorganisatie
voor de
tabaksdetailhandel

TOP TIEN TIPS

Winkelveiligheid tabaks- en gemaksdetailhandel

1. OPENING EN SLUITING VAN DE WINKEL

Volg een vaste procedure bij het openen 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 medewerkers, 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 niet verleiden tot allerlei displays en extra product-presentaties die het zicht en de doorstroom op de winkelvloer belemmeren.

Kunt u door de etalageruit 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 dummies. 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 en dat u gebruik maakt van camera's.

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 afroemen met uw medewerkers.

Biljetten van 20 en 50 euro dienen te worden gecontroleerd 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 BELEID

Heeft een klant een grotere kansspelprijs 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 extra alert bij een hoge jackpotstand of eindejaarsverkoop. Dan is er relatief veel contant geld aanwezig. Overvallers weten dit ook! Een groot bedrag in kas is misschien makkelijk, maar ook risicovol.

Zorg dat waardepapieren (postzegels, VVV bonnen) beperkt aanwezig zijn in de winkel.

Maak de kas alleen op na sluitingstijd en/of in een afsluitbare ruimte 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. STIMULEER PINBETALINGEN

Contant geld zal nooit helemaal verdwijnen uit de winkel, maar probeer uw klanten te stimuleren om te pinnen. Dit is voor uzelf, maar ook voor uw klanten veiliger omdat er minder contant geld in de winkel aanwezig is. Daarnaast hoeft er minder vaak te worden afgestort bij de bank (kostenbesparing) en doordat er minder kasgeld aanwezig is, is er minder kans op overval en diefstal.

**PINNEN
JA GRAAG**

6. 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).

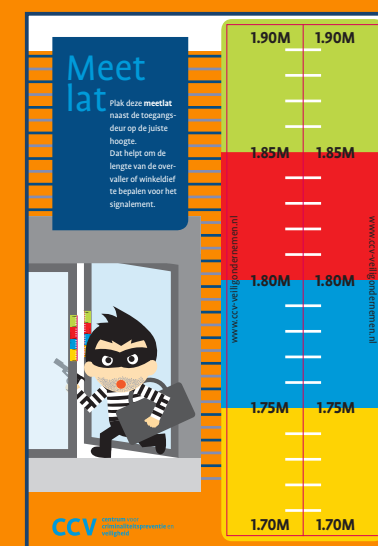
Wees alert op afwijkend klantgedrag. Iemand die iets wil stelen gedraagt zich anders dan iemand die iets wil kopen. Spreek klanten (vriendelijk) aan die afwijkend klantgedrag vertonen.

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 overval of winkeldief hier langs loopt, kunt u zijn/haar lengte inschatten en later aan de politie melden.



Tip:

Volg met uw medewerkers de workshop 'veilig in de winkel'.

7. WEES ALERT OP INTERNE CRIMINALITEIT

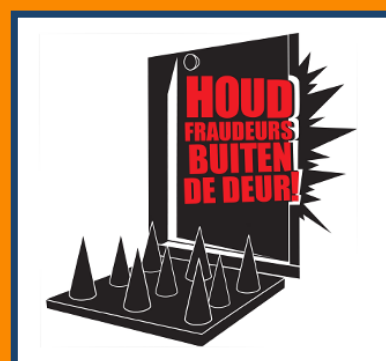
Maak met uw personeel afspraken ter voorkoming van interne criminaliteit en leg deze schriftelijk vast in het reglement Interne Criminaliteit (gebruik hiervoor het NSO-model).

Zoals bijvoorbeeld:

- opbergen van jassen en tassen (incl. mobiele telefoon) 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 personeelsswisseling en aan het eind van iedere dag de voorraad waardepapieren (cadeaubonnen, 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!

Heeft u zich al aangemeld bij het waarschuwingsregister Fraude Aanpak Detailhandel?

Voor vragen of advies;
bel het NSO Meldpunt
Interne Criminaliteit:
020-686.72.87



8. PERSONEELSOVERLEG

Ga regelmatig met uw medewerkers aan tafel zitten om alle afspraken en procedures over winkelveiligheid te bespreken. Doe dat in ieder geval eind november, vóór de drukke decembermaand. 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.

9. 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)? Informeer daar eens naar bij wijkagent, winkeliersvereniging of gemeente of kijk op www.hetkvo.nl



10. SLACHTOFFERHULP DETAILHANDEL

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 SLACHTOFFERHULP DETAILHANDEL

Binnen twee uur is een medewerker van Slachtofferhulp bij u om adequate hulp en ondersteuning te bieden.



Bel: 0900-0101

BEKIJK DE NSO-VEILIGHEIDSFILM

Helaas komt het vaak voor dat gedrag, procedures of winkel-inrichting pas aangepast wordt nadat er een vervelend incident heeft plaatsgevonden. In de NSO-veiligheidsfilm die u kunt bekijken via www.tabaksdetailhandel.nl/veiligheidsfilm ziet u een aantal collega-ondernemers aan het woord over hun ervaringen en wat zij voor maatregelen hebben getroffen.



BELANGRIJKE TELEFOONNUMMERS:

Landelijk alarmnummer : 112
Wel politie, niet urgent : 0900 - 88 44
Slachtofferhulp detailhandel : 0900 - 01 01
NSO : 070 - 301 27 99

Bellen in geval van nood (bv familie / medewinkeliers):

Postbus 262 2260 AG Leidschendam
070-301.27.99 nso@tabaksdetailhandel.nl