

**VEILIGHEIDSPPLAN**

**DROGISTERIJEN**

# Inhoudsopgave

Inleiding

1. Analyse overvalcriminaliteit drogisterijbranche
2. Veiligheidsmaatregelen tegen overvalcriminaliteit
3. Praktische tips bij de samenstelling van het veiligheidsplan
4. Uitbreidingsmogelijkheden

## Bijlagen

- Checklist overvalcriminaliteit
- Dader Beschrijving Formulier

## Inleiding

Voor u ligt het nieuwe Veiligheidsplan van de drogisterijbranche. Het is geschreven in samenwerking met de Landelijke Politie Coördinator Overvallen en beveiligingsspecialisten uit de branche. Het Veiligheidsplan biedt een handvat aan ondernemers en medewerkers in de drogisterijen om overvalcriminaliteit aan te pakken. Doel van het Veiligheidsplan is het verhogen van het veiligheidsbewustzijn binnen de branche.

Deze vorm van criminaliteit vertoonde de laatste jaren een dalende trend in ons land, ook in de drogisterijbranche. In dit Veiligheidsplan is aandacht voor een analyse van de overvalcriminaliteit in de drogisterijbranche, een basispakket aan veiligheidsmaatregelen dat in iedere drogisterij aanwezig dient te zijn en praktische tips om een Veiligheidsplan samen te stellen.

Bijlage 1 bevat een checklist waarmee de drogisterij de eigen veiligheidssituatie kan bepalen.

Voor het beschrijven van een dader is een formulier toegevoegd (bijlage 2).

Iedere drogisterij dient goed bekend te zijn met de inhoud van het Veiligheidsplan. Ook is in de cao voor personeel werkzaam in drogisterijen een bijlage opgenomen die handelt over veiligheid en de maatregelen die genomen moeten worden. Werkgevers en werknemers moeten de inhoud van de cao op dit punt kennen en er naar handelen.

Vereniging van Drogisterij- en aanverwante Filiaalbedrijven (VDF) en Koninklijke Nederlandse Drogisten Bond (KNDB).

Leidschendam, september 2010

# 1. Analyse overvalcriminaliteit in de drogisterijbranche

Dit hoofdstuk biedt enig inzicht in de aard van de overvalproblematiek in Nederland en in de specifieke ontwikkelingen en bijzonderheden die zich ten aanzien van de drogisterijbranche voordoen. Deze inventarisatie is een algemeen vertrekpunt bij het treffen van preventieve maatregelen tegen deze vorm van criminaliteit. Een speciale werkgroep bestaande uit veiligheidsdeskundigen uit de bedrijven volgt de ontwikkelingen rond overvallen en ramkraken. Geconstateerd wordt dat de agressie bij overvallen toeneemt.

De branche onderhoudt goede contacten met de KLPD/DNRI en beschikt over actueel cijfermateriaal. De ervaring heeft geleerd dat de bedrijven veel baat hebben bij de daar beschikbare expertise.

## Begripsbepaling

Een overval is het met geweld of bedreiging met geweld wegnemen of afpersen van geld of goederen, gepleegd tegen personen in een afgeschermd ruimte of op een gepland/georganiseerd transport of de poging daartoe. Met deze definitie wordt de afbakening van het delict duidelijker. De toevallige voorbijganger, die op de openbare weg onder bedreiging zijn portefeuille moet afgeven, is in het gangbare spraakgebruik "overvallen". Dit voorval valt echter niet onder onze definitie. Anders zou het zijn wanneer die voorbijganger een drogisterijeigenaar is die volgens plan zijn dagopbrengst naar de bank brengt. Een winkeldief die wordt betrapt en drogisterij personeel bedreigt om weg te kunnen vluchten wordt dus ook niet als "overvaller" aangemerkt.

## Hoog Risico Gebieden

Overvallen vinden niet gelijkmatig verdeeld over het land plaats. Over het algemeen geldt, dat concentraties drogisterijovervallen plaatsvinden in de grote steden in de randstad, met name Amsterdam. Een verhoogd risico kennen de resterende gebieden in Noord- en Zuid-Holland en de provincie Noord-Brabant. Voor de niet genoemde gebieden geldt een neutraal risico.

## Hoog Risico Tijden

De hoog risico tijdstippen voor de branche liggen in de winter vanaf het moment dat de schemer invalt. Veel overvallen gebeuren tussen 17.00 en 18.00 uur en tussen 19.00 en 22.00 uur. Direct gevolgd door de vroege ochtenduren en de late avonduren (de zogenoemde openings- en sluitingsovervallen). De laatste jaren vinden in toenemende mate overvallen verspreid over de dag gedurende openingstijden plaats.

## Daders

Binnen de drogisterijbranche opereren daders uit verschillende categorieën. Zij manifesteren zich echter niet allen op dezelfde manier en op hetzelfde tijdstip. Daders van drogisterijovervallen zijn ruwweg onder te verdelen in drie categorieën:

1. beginnende daders;
2. gevorderden;
3. professionals.

Indeling in één van deze categorieën hangt samen met de criminele (overval-)ervaring van de dader(s) en de mate van voorbereiding van de te plegen overval. Naarmate een overval gecompliceerder is door bijvoorbeeld procedurele en technische preventiemaatregelen, kans op ontdekking door derden etc., wordt de drempel tot het plegen hoger en wordt de kans, dat minder professionele daders afhaken groter.

Beginnende overvallers kennen niet of nauwelijks een rationeel beslisproces, zowel voor als tijdens de overval. Overvallen worden niet voorbereid, hoogstens gaat men kort tevoren, binnen in het beoogde object, polshoogte nemen. De beslissingen om een overval "door te zetten" wordt op basis van indrukken (aandacht personeel, overzicht, mogelijkheid van ontdekking door derden tijdens de overval, ordening etc.) soms letterlijk op de drempel van de deur genomen.

Gevorderden hebben reeds overvalervaring, waardoor zij zich in staat achten moeilijker beheersbare situaties (veel personeel, veel klanten, technische voorzieningen) naar hun hand te zetten.

Professionals kiezen weloverwogen en na soms lange voorbereiding voor een bepaald object, wegen de kans op een hoge buit af tegen het risico van aanhouding en zijn bereid om in tijd en geld te investeren in een voor hen succesvolle operatie.

### **Verschijningsvormen drogisterijovervallen**

Geweld of bedreiging met geweld is een essentieel kenmerk van een overval. Geweld is voor de dader een instrument om zijn doel te bereiken. Binnen de drogisterijbranche zien we in hoofdzaak de volgende verschijningsvormen van overvallen:

#### *Openingsovervallen*

Dat zijn de overvallen, waarbij de overvallers gebruik maken van het feit dat drogisterijen reeds vroeg "bezet" zijn door het personeel, zonder dat sprake is van een openstelling voor het publiek. Door middel van een (in)braak of list, zich voordoen als leverancier of "meelopen" met personeel dat de zaak opent of binnengaat, maakt men zich meester van de situatie binnen het bedrijf en gijzelt het personeel. Het betreft hier goed voorbereide overvallen, die erop gericht zijn de kluisinhoud te bemachtigen. Er wordt voldoende tijd gecreëerd om bijvoorbeeld de vertraging van een kluis te kunnen afwachten.

#### *Klantgedrag overvallen*

Eén of meer daders komen (niet vermomd) als klant de drogisterij binnen, wachten een geschikt moment af (bijvoorbeeld geen klanten meer bij de kassa) en bedreigen de caissière die gedwongen wordt om de inhoud van de kassa te overhandigen.

#### *"Hit-and-run"*

Sommige daders geven er de voorkeur aan om meteen gewelddadig, dat wil zeggen schreeuwend en met machtsvertoon (bijvoorbeeld zwaaiend met een mes of vuurwapen), de zaak binnen te stormen en onmiddellijk af te gaan op de kassapunten. Personeel en eventueel aanwezige klanten worden bedreigd of geïntimideerd en men maakt zich meester van de kassa-inhoud. Zo snel als ze binnenkwamen, zo snel verdwijnen ze ook weer.

#### *Sluitingsovervallen*

De daders dringen binnen op een moment dat de zaak voor het publiek gesloten is, bijvoorbeeld door een niet afgesloten toegangs- of magazijndeur, of dwingen een personeelslid dat de zaak heeft afgesloten deze weer voor hen te openen. Daders van sluitingsovervallen zijn uit op de kluisinhoud of kiezen dit tijdstip, omdat zij vermoeden dat de dagopbrengsten op dat moment geteld worden en dus gemakkelijk bereikbaar zijn.

Sinds enkele jaren is er ook een categorie daders, die op een gewelddadige wijze met zwaarder materiaal door voorgevel of ramen binnendringen ("pui-rammen").

#### *Transportovervallen*

De daders dwingen ondernemers of personeelsleden op straat om de dagopbrengst van het bedrijf, die zij wegbrengen naar de geldinstelling (of, helaas nog steeds, meenemen naar huis) af te geven. Een verhoogd risico is hierbij aanwezig in de directe omgeving van de

zaak, het bankfiliaal en de nachtkluis. Het risico van de waardeberging in de woning wordt onaanvaardbaar geacht, omdat hiermee ook gezinsleden c.q. medebewoners in gevaar worden gebracht. Overigens is het totaal aantal transportovervallen dalende, vooral omdat meer gebruik gemaakt wordt van professionele geldtransporteurs.

### **Samenvattend**

Overvallers willen:

- snelheid (veelal maximaal 90 seconden met uitzondering van de openings- en sluitingsovervallen);
- geld (en liefst zoveel mogelijk);
- een situatie waarin zij meteen de regie kunnen voeren (weinig onzekere factoren);
- een geringe kans op ontdekking door anderen dan het slachtoffer of aanwezige getuigen.

Daardoor heeft een drogisterij de volgende risicovolle momenten en risicopunten:

- opening van de winkel;
- afrekenpunt (kassa / check-out);
- waardeberging (kluis);
- intern waardetransport (afkomen en wisselgeld);
- telling / kasopmaak;
- sluiting van de winkel;
- extern waardetransport (zowel particulier als professioneel);

## 2. Veiligheidsmaatregelen tegen overvalcriminaliteit

In elke onderneming zou een plan moeten zijn waarin de organisatorische en (bouw)technische maatregelen zijn omschreven.

Met deze uitwerking bent u feitelijk bezig met een systematische aanpak van een solide preventiepositie tegen overvalcriminaliteit. Om u daarbij te helpen hebben politie en een aantal deskundigen uit de branche een overzicht van veiligheidsmaatregelen samengesteld, dat een "basispakket" biedt om overvalcriminaliteit zo veel als mogelijk is te voorkomen. In het overzicht, beschreven in dit en het volgende hoofdstuk, zijn de minimale eisen aangegeven waaraan een drogisterij op het gebied van:

- organisatorische en personele maatregelen,
- (bouw)technische maatregelen en
- elektronische maatregelen

tenminste zou moeten voldoen om op branche- en op vestigingsniveau te kunnen spreken van een adequate preventiepositie. Dit hoofdstuk beschrijft het basisniveau van de voorzieningen. In het volgende hoofdstuk vindt u een groot aantal praktische tips, die u bij het samenstellen van het veiligheidsplan zeker van pas zullen komen. Zij zijn ontleend aan praktijkervaringen op dit gebied binnen de eigen, maar ook andere branches.

### Personeel

Veiligheidsbeleid dient een vaste plaats te krijgen binnen de dagelijkse gang van zaken in uw drogisterij. Dat betekent het toekennen van hoge prioriteit aan veiligheid op de winkelvloer. De rol en het gedrag van leidinggevenden zijn daarbij in hoge mate bepalend. Uw medewerkers moeten weten welk veiligheidsgedrag van hen verwacht wordt en u dient dusdanige voorwaarden te scheppen, dat zij weten hoe ze met veiligheid om moeten gaan (praktische training overval- en/of agressiepreventie of instructie gegeven door leidinggevenden).

Veiligheid dient periodiek terug te komen in de besprekingen met uw personeel. Zorg ervoor dat u overzicht krijgt en houdt over veiligheidsincidenten door binnen het bedrijf de melding daarvan te centraliseren. Leg instructies aan het personeel vast in korte heldere richtlijnen (instructie handboek) en zorg ervoor dat iedereen, ook nieuw personeel en parttimers, daarvan kennis neemt. Agendeer van tijd tot tijd het actualiseren van uw veiligheidsplan.

Zorg ervoor dat permanent de alarminstructie met belangrijke telefoonnummers duidelijk zichtbaar op een geëigende plek aanwezig is (kantoor, personeelskantine).

Maak over de alarmopvolging afspraken met de lokale politie.

Tot de zaken die u tevoren moet regelen behoort ook de opvang van medewerkers na de confrontatie met een overval of ernstige vormen van agressie.

### Organisatie

Uw veiligheidsplan dient procedures te bevatten rond het openen en sluiten van de zaak. Hetzelfde geldt voor het afmaken en opmaken van kassa's. Daarnaast dient u maatregelen te treffen om extern geldtransport veilig en verantwoord te laten geschieden. Ook bij de inrichting van uw drogisterij kunt u drempelverhogende maatregelen treffen tegen (overval)criminaliteit. Belangrijk is dat u in de richting van de buitenwereld er geen twijfel over laat bestaan, dát u veiligheidsmaatregelen treft (signing).

U kunt extra toezicht van buitenaf creëren door zorg te dragen voor duidelijk zicht voor passanten op wat zich binnen afspeelt. Tegelijkertijd dient u de mogelijkheden te onderzoeken om op het gebied van veiligheid samen te werken met collega-ondernemers in de directe omgeving.

Om ongewenst en onverwacht bezoek te voorkomen is een sleutelplan noodzakelijk.

## Techniek

In aansluiting op de personele en organisatorische maatregelen zijn ondersteunende (bouw)technische en/of elektronische voorzieningen noodzakelijk om een basisniveau van veiligheid te realiseren. Tot deze voorzieningen behoren in ieder geval een stil overvalalarm en afroomvoorzieningen bij de kassa's/check-outs. Kassalades dienen te zijn voorzien van een beschermkap tegen lieden die een greep in de kassa willen plegen. De kluis behoort voorzien te zijn van een tijdvertraging of een binnenkluis (voor het grote geld). Voor het openen van deze binnenkluis moet de hulp van een "tweede sleutel" vereist zijn. Ook een technische voorziening om een kluisopening onder dwang te detecteren is gewenst.

Een goede verlichting van de zaak maar ook van de buitenzijde van de meest kwetsbare personeels- en leveranciersingang is noodzakelijk. Deze toegangen dienen voorzien te zijn van een automatische sluiting (dranger) en vergrendeling, zodat het toelaten van personeel, leveranciers of derden een actief handelen vanuit de zaak vereist.

Daarin past het treffen van aanvullende voorzieningen in de vorm van een deur spion of kijkraam en een bel / intercom.

Tellen behoort te geschieden in een beveiligde telruimte of op een tijdstip en onder omstandigheden waaronder het binnenkomen van derden uitgesloten is.



### 3. Praktische tips bij de samenstelling van het Veiligheidsplan

#### Algemeen

- Betrek in een vroegtijdig stadium uw personeelsleden bij de samenstelling van het Veiligheidsplan. Dat vergroot het draagvlak bij de uitvoering en u gebruikt optimaal de creativiteit van uw eigen mensen: zij kunnen met heel bruikbare oplossingen komen.
- Een Veiligheidsplan heeft “onderhoud” nodig. Bevorder dat uw mensen kritisch kijken naar elkaars veiligheidsgedrag, maar realiseer u bovenal de voorbeeldfunctie die u als leidinggevende heeft.
- Doe geen concessies aan uw Veiligheidsplan.
- Leer uw personeel de mensen binnen en buiten de zaak te observeren. Dat schrikt mogelijke overvallers af. Wees alert op signalen als:
  - rondhangen in de zaak;
  - “non-koop”-gedrag of “non-informatie”-vragen;
  - verdachte voertuigen;
  - informatie inwinning over veiligheidsaspecten;
  - verdachte geldwisselingen.
- Verbouwing, andere inrichting van de zaak of nieuwe geldbehandeling procedures? Maak meteen een inventarisatie van de gevolgen hiervan voor het veiligheidsplan.
- Veiligheid begint aan de buitenzijde van uw bedrijf. Overvallers hebben er een hekel aan om van buitenaf op de vingers te kunnen worden gekeken. Is uw bedrijf van buiten naar binnen toe doorzichtig genoeg of is er geen zicht? Een transparante etalage creëert de mogelijkheid van extra toezicht van buitenaf. Houd als stelregel aan dat tenminste 1/3 deel van de etalageruit een vrije blik op het interieur van de zaak geeft.
- Overzicht en ordelijkheid zijn ook binnen belangrijk. Zorg ervoor dat uw personeelsleden duidelijk herkenbaar en als “autoriteit” in de winkel aanwezig zijn. Actief personeel blijkt ook tegen andere vormen van winkelcriminaliteit een probaat middel.  
Creëer overzicht door de stellingen nabij de entree laag te houden.
- De verwachting die een overvaller heeft ten aanzien van de buit is naast het zichtbare verwachte niveau van veiligheidsmaatregelen in hoge mate bepalend voor zijn keuze van het te overvallen object. Beperking van mogelijke buit maakt dan ook een belangrijk deel uit van elk veiligheidsplan.
- Een lange weg van de kassa's/check-outs naar de uitgang werkt ontmoedigend voor winkeldieven en overvallers. Datzelfde geldt wanneer u duidelijk buiten en in de winkel kenbaar maakt dat u een hoog niveau van preventieve maatregelen heeft geïmplementeerd: adverteer a.h.w. met “Hier is alles te halen behalve geld”. Gebruik daar bij voorkeur zichtbare en herkenbare pictogrammen voor. Als u gebruik maakt van (video-) camera's en opnameapparatuur bent u wettelijk verplicht dit duidelijk kenbaar te maken aan uw klanten.
- Stel duidelijke interne regels op. Instrueer personeelsleden (ook parttimers, zaterdagkrachten en schoonmakers) op het gebied van de preventie van overvallen en/of agressie. Zie toe op naleving hiervan.
- Geef nooit informatie aan derden over kasgeld, procedures, waardetransport etc. Wijs ook uw mensen op het risico hiervan.

## Openingsovervallen

- Bij deze overvalsoort hebben de daders het gemunt op de in de kluis opgeborgen omzet.
- Een strikte gebruiksdiscipline is noodzakelijk. Deuren steeds weer sluiten en vergrendelen is absoluut vereist.
- Open – indien mogelijk - altijd met twee of meer personen; ga echter nooit tegelijkertijd naar binnen maar observeer op afstand. Spreek een code (van buitenaf zichtbare handeling) af waarmee degene die opent te kennen geeft dat de situatie binnen “veilig” is.
- Bekijk de omgeving alvorens te openen. Controleer het pand op sporen van braak. Let op onbekenden in de nabijheid van de ingang die er mogelijk op uit zijn om mee naar binnen te lopen. Kijk of er geen “vreemde” voertuigen bij de toegang staan en wees zeker alert wanneer daar iemand in zit. Bij twijfel: openingsprocedure afbreken en onmiddellijk de politie waarschuwen.
- Wees gezond argwanend tegenover onbekend personeel van vroeg leverende leveranciers. Houd er rekening mee dat overvallers ook met een “bekende” leverancier kunnen “meelopen”.
- Monteer op de personeels- en leveranciersingang een deurspion of een kijkraam zodat u kunt zien wie er naar binnen wil. Zorg voor een goede verlichting aan de buitenzijde van het pand.
- De toegangsverlening bij de personeels- of leveranciersingang dient u actief vanuit het bedrijf te reguleren
- Houd toezicht bij het laden en lossen.
- Maak een sleutel beheerplan. Beperk het aantal in omloop zijnde sleutels. Neem sleutels van vertrekkende personeelsleden in en werk met sleutels die beveiligd zijn tegen kopiëren.
- Als u reeds een inbraakdetectie in uw pand hebt dan kunt u het systeem eenvoudig uitbreiden met de mogelijkheid een opening van het pand “onder dwang” te laten detecteren.
- Rust uw kluisvoorziening uit met een (elektronisch) codeslot, dat een “gedwongen opening” kan detecteren met behulp van het intoetsen van een speciale code. Zorg voor een tijdvertraging van tenminste 15 minuten tussen het activeren van de kluis en het vrijgeven van de kluisdeur. Als u reeds een kluis met tijdvertragingsmechaniek hebt, kunt u om een “gedwongen opening” te detecteren overwegen de voor opening noodzakelijke sleutel in een klein kluisje voorzien van deze technische mogelijkheid op te bergen. U hoeft dan niet een dure investering te doen.
- Sommige kluisen kennen zogenaamde bloktijden. Binnen tevoren ingeprogrammeerde tijdsblokken kan de kluis nooit geopend worden.
- Als u met openingsvertraging werkt is het zaak dat dit op diverse plaatsen in de zaak en ondubbelzinnig (pictogram, tekst) kenbaar gemaakt wordt. Voorkomen moet worden dat de overvalder het idee zou kunnen krijgen dat zijn slachtoffer de voortgang van de overval saboteert.

## Kassapunt-overvallen

Onder deze categorie vallen de “klantgedrag”- en de “hit-and-run”-overvallen. De aanval van de daders is gericht op de inhoud van één of meer kassalades of afroombboxen.

- Kijk nog eens kritisch naar de opstelling van uw kassa's/check-outs. Is er een direct (en daarmee uitnodigend) zicht op de daarin aanwezige waarden?
- Limiteer de hoeveelheid direct beschikbaar geld per afrekenpunt. Als stelregel kunt u hanteren: alleen de benodigde hoeveelheid geld voor de wisselfunctie in de kassa. Sommige drogisterijen experimenteren momenteel met een onmiddellijke scheiding van wisselgeld en omzet.
- Room overtollig geld direct af. Gebruik daarvoor een mini kluisvoorziening in de kassa/check-out, een goed gemonteerde en braakbestendige cashbox of een in de kassalade ingebouwde afroomvoorziening en zie toe op de naleving van de afroom-

procedures.

- Het “verstoppen” van geld onder de losse wisselgeldbak in de kassalade is geen afromen.
- Als u van een eenvoudige afroomvoorziening als een cash-box gebruik maakt, is het noodzakelijk om ook deze tussentijds enige malen te legen. Het zal niet de eerste keer zijn dat een dief erin slaagt een hele cash-box uit een kassa/check-out weg te nemen.
- Cheques, credit cards en pinbetalingen beperken “automatisch” de voorraad cashgeld.
- Alle kassa’s/check-outs dienen voorzien te zijn van een intercom. Spreek een aantal codes af voor o.a. aanvulling van wisselgeld, tussentijds wisselen van lade en afromen, maar ook voor verdachte omstandigheden, onenigheid etc.

#### Intern transport en tellen

- In het algemeen geldt als stelregel: houd geldbehandeling buiten het zicht van derden.
- Voorspelbaarheid, soms zelfs luide aankondiging en routines met vaste tijdstippen spelen potentiële overvallers in de kaart.
- Beperk intern transport van kassalades tijdens de openingsuren tot een minimum. Indien toch noodzakelijk dan met twee personen, geld niet zichtbaar en zo mogelijk met extra toezicht bij de entree.
- Tel uw geld altijd uit het zicht van het publiek en liefst ook van personeelsleden. Tel in een afgesloten ruimte waarop geen zicht van buitenaf is. De deur is op slot en alleen vanaf de binnenzijde te openen. Zorg voor een alarm of telefoonaansluiting in de telruimte. Tijdens het tellen blijft de telruimte “verboden terrein” voor collega’s. Monteer een spion in de toegangsdeur. Kies als het kan voor wisselende teltijden.
- Indien u bouwtechnisch niet aan de voorwaarden van veilig tellen kunt voldoen, overweeg dan het tellen op een tijdstip dat de zaak gesloten is voor het publiek.
- Geteld geld hoort in de kluis. Sluit na elk gebruik de waardeberging af en stel de openingsvertraging en/of het tijdslot weer in.

#### Sluitingsovervallen

- Sluit uw bedrijf altijd stipt op tijd óók, als er nog klanten aanwezig zijn.
- Laat eventueel nog aanwezige klanten één voor één naar buiten.
- Voor nieuwe klanten geldt: “dicht is dicht”.
- Verricht voordat het bedrijf wordt verlaten een brand- en sluitronde. Controleer het pand op mogelijke “achterblijvers” en op “voorbewerkte” ramen en deuren. Voer de controle met twee personen uit.
- Let op of zich bij de te gebruiken uitgang geen personen of voertuigen met personen erin bevinden. Bij twijfel binnen blijven wachten en de politie alarmeren.
- Sluit met tenminste twee personen. Ga één voor één naar buiten. Wacht op zichtafstand op elkaar totdat de laatste werknemer het pand heeft verlaten.
- De winkelverlichting dient (met uitsluiting van de nachtverlichting) bij sluiting pas enige tijd later uit te gaan.
- Neem na sluiting niet de dagopbrengst mee naar buiten.

#### Extern waardetransport

- Overweeg of u geldtransport nog steeds in eigen beheer wilt uitvoeren, of dat het tijd is om dit uit te besteden aan een professionele geldvervoerder.
- Bij transport in eigen beheer: vermijd vaste patronen. Breng variatie aan in tijdstip, route en wijze van vervoer. Transport direct na sluitingstijd en bij duisternis is uit den boze. Tussentijds en overdag afstorten beperkt uw risico.
- Wees alert op afwijkende situaties wanneer het pand wordt verlaten. Bij twijfel transport op ander tijdstip uitvoeren en politie alarmeren.

- Organiseer een veilig waardetransport: ga met twee personen en neem de auto.
- Vervoer geld zo onopvallend mogelijk. Laat mensen niet duidelijk zichtbaar in hun bedrijfskleding naar de bank gaan.
- Als u geld gaat halen of brengen bij bank of postkantoor en het gaat om een aanzienlijk bedrag, dan kunt u beter van een besloten ruimte (bijvoorbeeld spreekkamer of het loket “grote stortingen”) gebruik maken. Maak hierover afspraken met uw bank.
- Geef pas geld af na legitimatie. Wees alert op personen die namens het hoofdkantoor of de geldtransporteur om inlichtingen vragen.
- Ook bij aankomst op de plaats van bestemming geldt: let goed op de omgeving en wees alert op verdachte / afwijkende omstandigheden. Neem bij onraad geen risico.

#### Waardeberging thuis

- De dagopbrengst van uw zaak mee naar huis nemen is niet meer van deze tijd. U stelt uzelf en uw gezinsleden daarmee bloot aan onnodige risico's. Stort liever tussentijds af en laat het restant “overnachten” in de zaak. U moet het geld dan wel beschermen tegen het inbraakrisico.

#### Tijdens een overval

- Het treffen van preventieve maatregelen kan de kans, dat overvallers uw zaak als plaats van handeling van hun criminele activiteiten uitkiezen verkleinen. Bedenk, dat u het risico echter nooit helemaal kunt uitsluiten. Besteed daarom ook aandacht aan het gedrag van u en uw personeel tijdens een overval. De in- en opstelling van de overvallers is cruciaal.
- Voor alle daders geldt echter onverkort, dat de stress tijdens de overval bij hen hoog oploopt. Daarin ligt zeker bij onervaren daders, het gevaar van escalatie van de situatie, wanneer deze niet zo verloopt als de daders zich hadden voorgesteld.

Geadviseerd wordt om u tijdens een overval te gedragen volgens het RAAK-principe.

#### **RAAK** staat voor:

**R** Rustig blijven (overvallers komen niet voor u maar voor het geld).

**A** Accepteren van de situatie (ga er altijd van uit dat de meegebrachte wapens echt zijn en dat de daders bereid zijn hun eisen kracht bij te zetten door niet alleen met geweld te dreigen, maar ook feitelijk toe te passen).

**A** Afgeven van het gevraagde (voorkom dat de indruk wordt gewekt, dat u opzettelijk tegenwerkt en vermijd toespelingen in de richting van de daders op een latere herkenning).

**K** Kijken (een goed signalement betekent een “vliegende start” voor het opsporingsonderzoek van de politie en vergroot de kans op aanhouding van de daders).

#### Na een overval

- Probeer weer overzicht over de situatie te krijgen. Alarmeer de politie, voor zover dat nog niet met het stil alarm is gebeurd, via de telefoon en tracht zoveel mogelijk bijzonderheden over de daders (signalement, vluchtrichting, vervoermiddel etc.) te geven (zie bijlage 2). Bevries de situatie in de winkel. Vraag getuigen te blijven wachten en noteer naam en telefoonnummer. Laat geen klanten meer in de zaak toe (“wegens omstandigheden tijdelijk gesloten”) en voorkom dat eventuele sporen (voetafdrukken, door de daders met de hand aangeraakte plekken en voorwerpen, achtergelaten spullen) verloren gaan.

- Houd rekening met soms onmiddellijke aandacht van de pers. Houd de perscontacten in de hand en wees terughoudend met mededelingen. Pleeg liefst tevoren overleg met de persvoorlichting van uw organisatie en de politie.
- Een overval is een zeer ingrijpende gebeurtenis, waarvan niet te voorspellen is op welke wijze een individu met deze traumatische ervaring om zal gaan.

Zorg voor een klimaat waarin het voorval bespreekbaar wordt en blijft.

Verwerkingsstoornissen kunnen zich ook pas na langere tijd (soms na meer dan een jaar) opeens manifesteren.

Geef invulling aan een daadwerkelijke en persoonlijke begeleiding van slachtoffers. Schroom niet om daarbij advies en/of hulp "van buiten" in te roepen. De plaatselijke politie, het Bureau voor Slachtofferhulp, maar ook uw brancheorganisatie kunnen u hierbij behulpzaam zijn.

## 4. Uitbreidingsmogelijkheden

- Het is al eerder gezegd: een stil alarminstallatie mag in de moderne drogisterij niet ontbreken. Overleg wel met de politie omtrent het gebruik. De meeste alarminstallaties kennen een vaste bedienknop. U kunt dus het kantoor maar bijvoorbeeld ook alle kassa's/check-outs met deze voorziening uitrusten.
- U kunt ook overgaan tot het gebruik van mobiele alarmknoppen. Deze worden door u of een personeelslid niet zichtbaar "op het lichaam" gedragen. Het voordeel daarvan is dat u met een geringer aantal alarmknoppen in feite de hele winkel en het magazijn kunt "afdekken". Een aantal installaties werkt ook nog binnen een straal van enkele honderden meters buiten het pand.
- Stil alarmsystemen zijn zonder problemen te koppelen aan burenbel-systemen. Op grond van tevoren gemaakte afspraken tussen u en in uw nabijheid opererende ondernemers kunt u d.m.v. een technisch alarm assistentie vragen in die gevallen waarin een situatie in de zaak dreigt te escaleren of geëscaleerd is. Het terug kunnen vallen op collega-ondernemers die onmiddellijk ter assistentie kunnen komen, wordt over het algemeen als zeer geruststellend ervaren. Bedenk dat u in geval van een overval deze voorziening persé NIET mag gebruiken.
- Er zijn inmiddels mini afroomkluisen beschikbaar die voorzien zijn van tijdvertraging en zelfs een detectie voor "gedwongen opening". Plaatsing in een krappe check-out kan dan wel eens een probleem opleveren. Overleg dan met uw leverancier over de mogelijkheden van "maatwerk" (per check-out, groepsplaatsing etc.).
- Afgestemd op de drogisterijbranche is een waardebergingsysteem beschikbaar in de vorm van een inbraakwerende kast die uitsluitend kan worden geopend door personeel van een waardetransportbedrijf, al dan niet samen met een sleutel die in uw bedrijf aanwezig moet zijn. Zorg voor een goede bergingsmogelijkheid van deze sleutel. Aansluitend wordt het geldvervoer verzorgd. U kunt desgewenst ook het tellen van het geld uitbesteden.
- Wanneer u geen permanent zicht heeft of kunt houden op de leveranciers- en personeelsingang kunt u deze voorzien van een akoestisch signaal dat in werking treedt wanneer de deur langer dan een door u vooraf ingestelde tijd geopend is.
- Camera- en videosystemen kunnen een bijdrage leveren bij het afschrikken van potentiële overvallers, maar werken ook drempelverhogend in de richting van bijvoorbeeld winkeldieven. Daarnaast wordt de opsporingskans van eventuele delicten aanmerkelijk vergroot. Van belang is, dat u het doel voor het gebruik van een camera goed voor ogen hebt en heeft beschreven. Camera installatie kan verschillende doelen dienen. Om een overvaller herkenbaar in beeld te krijgen, moet de plaatsing aan verschillende en op uw bedrijf van toepassing zijnde criteria voldoen. De recorder met videoband dient in een niet voor publiek toegankelijke en afgesloten ruimte geplaatst te worden. Een instructie op video en in een handleiding is bij het Projectteam Overvalcriminaliteit opvraagbaar.
- Met name in winkelcentra en grote winkelstraten zijn en worden de nodige initiatieven ontwikkeld voor verhoging van het functionele toezicht door inschakeling van bijvoorbeeld stadswachten of particuliere beveiligingsorganisaties. U kunt overwegen bij deze beweging aan te sluiten of zelf met collega-ondernemers en het lokale bestuur in deze richting aan de slag te gaan.

## **Bijlage 1. Checklist Overvalcriminaliteit**

De uitwerking van de maatregelen hangt nauw samen met de wijze waarop u het werk in uw drogisterij hebt georganiseerd. Een planmatige beveiliging dient aan te sluiten op de wijze waarop u onderneemt. Dat vertaalt zich in eerste instantie naar de standaard procedures binnen de zaak en de instructie aan uw medewerkers, aangevuld met (bouw)-technische en soms elektronische maatregelen. Niet in de laatste plaats verdienen bestaande (overval)trainingen voor winkelpersoneel de aandacht.

Dit hoofdstuk bevat een checklist, die u bij invulling systematisch langs de verschillende risicomomenten bij de uitoefening van uw bedrijf voert en eventuele tekortkomingen of verbeterpunten in kaart brengt. De checklist is een uitstekend middel om tot een veiligheidsplan in uw bedrijf te komen. Hem in gedeelten doornemen en zover mogelijk samen met uw personeelsleden invullen, bijvoorbeeld in werkbijeenkomsten, bevordert het risicobewustzijn bij u zelf en uw personeelsleden. Daarnaast zult u gestimuleerd worden met elkaar te werken aan verdere noodzakelijke veiligheidsmaatregelen. Op deze wijze wil de lijst een sturingsinstrument zijn om tot een goed veiligheidsplan in uw bedrijf te komen en u en uw personeel vertrouwd te laten worden met de aanwezigheid van veiligheidsmaatregelen.

Voorkom dat na gebruik de lijst in handen van onbevoegden kan raken.

### **A. Status en directe omgeving van de drogisterij**

#### **01. Geografisch risico**

- hoog
- verhoogd
- neutraal

02. Hoeveel personeelsleden zijn minimaal gelijktijdig in de winkel aanwezig?

03. Hoeveel personeelsleden zijn maximaal gelijktijdig in de winkel aanwezig?

04. Is uw drogisterij gevestigd in een overdekt winkelcentrum?

- ja
- nee

05. Zo ja, wordt dit winkelcentrum 's nachts afgesloten?

- ja
- nee

06. Is uw bedrijf gevestigd in een winkelstraat of winkelgebied?

- ja
- nee

07. Houden zich in de directe omgeving van uw drogisterij drugsdealers en junks op?

- ja
- nee

08. Heeft u last van (rondhangende) jeugd?

- ja
- nee

09. Zijn er in het gebied waar uw drogisterij gevestigd is afspraken gemaakt over toezicht door politie, stadswacht of bewakingsdienst?

- ja
- nee

10. Hebben passanten een goed zicht op datgene wat zich in de drogisterij afspeelt?

- ja
- nee

11. Zijn er veel woningen in de omgeving van uw drogisterij?

- ja
- nee

12. Hebben de woningen uitzicht op de drogisterij?

- ja
- nee

## B. Overige vormen van criminaliteit

01. Heeft u last van winkeldiefstal door klanten?

- ja
- nee

02. Kunt u de derving van deze winkeldiefstal aangeven in een percentage van de omzet op jaarbasis (in bruto verkoopwaarde)?

- ja
- nee

03. Is dit percentage

- sterk stijgend
- stijgend
- neutraal
- dalend

04. Kunt u aangeven in welke mate u agressief klantengedrag ervaart?

- hoog
- neutraal
- laag

05. Hoe vaak is er in de afgelopen vijf jaar in uw drogisterij ingebroken?

## C. Risicobewustzijn

01. Is uw drogisterij al eens slachtoffer geworden van een overval?

- ja
- nee

02. Zo ja, hoeveel keer?

03. Bespreekt u het onderwerp veiligheid met uw personeel?

- 1 x per jaar
- 1 x per half jaar
- 1 x per maand
- 1 x per week

04. Is binnen uw drogisterij iemand specifiek belast met veiligheid?

- ja
- nee

05. Zo ja, is deze persoon hiervoor opgeleid?

- ja
- nee

06. Bestaat er binnen uw drogisterij een apart ontruimingsplan?

- ja



nee

07. Wordt er tijdens het inwerken van nieuw personeel ook aandacht besteed aan aspecten van veiligheid?

ja

nee

08. Zo ja, op welke wijze?

cursus

gesprek

schriftelijke

richtlijnen

09. Is aan de buitenzijde van uw drogisterij duidelijk kenbaar gemaakt dat beveiligingsmaatregelen zijn getroffen?

ja

nee

10. Controleert u de naleving van beveiligingsmaatregelen door uw personeel?

ja

nee

11. Spreken de personeelsleden elkaar onderling aan op hun veiligheidsgedrag?

ja

nee

12. Zijn er binnen uw drogisterij maatregelen getroffen om slachtoffers van een overval adequaat hulp en begeleiding te bieden?

ja

nee

13. Heeft u in- of extern een praktisch trainingsprogramma voor uw kaderleden?

ja

nee

n.v.t.

#### D1. Afkomen van kassageld

01. Roomt u het kasgeld af?

ja

nee

02. Zo ja, op basis van welke indicatie?

tijd

maximaal aanwezig

bedrag

personeelwissel

check-out

03. Waar bergt u groot geld op:

in de kassalade tussen het wisselgeld

in een speciale voorziening in de kassalade

in een externe voorziening

#### D2. Tellen van kassageld

01. Wordt het kasgeld tijdens openingsuren geteld?

ja

nee

02. Wordt het kasgeld in een afgesloten ruimte geteld, niet zichtbaar voor het publiek?

- ja
- nee

03. Staan de instructies en procedures voor het tellen van geld op schrift?

- ja
- nee

04. Zijn de daartoe bevoegde personeelsleden bekend met de procedures en instructies voor het tellen van geld?

- ja
- nee

05. Is een aantal basisprincipes hiervan bekend bij alle personeelsleden?

- ja
- nee

### D3. Bewaren van kassageld

01. Is er een aparte kluisruimte?

- ja
- nee

02. Is er een kluis met tijdslot en/of openingsvertraging aanwezig?

- ja
- nee

03. Zo ja, is zichtbaar dat de kluis (nog) niet geopend kan worden?

- ja
- nee

04. Is er een kluis zonder tijdslot of openingsvertraging aanwezig?

- ja
- nee

05. Zijn er afspraken over het openen en afsluiten van de kluis?

- ja
- nee

06. Kan er ongemerkt alarm worden geslagen bij gedwongen kluisopening?

- ja
- nee

07. Weten alle personeelsleden waar de kluis staat?

- ja
- nee

### D4. Geldtransport

01. Hoe transporteert u geld?

- in eigen beheer
- via een professioneel geldtransportbedrijf

02. Laat u de dagopbrengst normaal gesproken na sluitingstijd achter in uw bedrijf?

- ja
- nee

03. Indien u in eigen beheer geldtransport verzorgt, wanneer doet u dat?

- tijdens openingsuren
- buiten openingsuren
- op wisselende tijden

04. Heeft u maatregelen getroffen voor een veilig eigen geldtransport?

- ja
- nee

## E. Toegang

01. Heeft u één gecombineerde in- en uitgang voor klanten?

- ja
- nee

02. Wat is de afstand van de toegangsdeuren tot de dichtsbijzijnde kassa/check-out?

- < 5m
- > 5
- < 10m
- > 10m

03. Is er een aparte in- en uitgang voor het personeel?

- ja
- nee

04. Zo ja, is in die toegangsdeur een voorziening aangebracht waardoor een goed zicht bestaat op hetgeen buiten het pand gebeurt?

- ja
- nee

05. Wordt de in- en uitgang voor het personeel automatisch gesloten en vergrendeld?

- ja
- nee

06. Zijn de niet-publieke ruimten vanuit de drogisterij vrij toegankelijk?

- ja
- nee

07. Heeft u een aparte leverancierstoegang met bijbehorende veiligheidsprocedure?

- ja
- nee

08. Heeft u buitenverlichting bij de personeels- en leveranciersingang?

- ja
- nee

## F. Openen en sluiten

01. Zijn er binnen uw bedrijf afspraken voor het beheer van sleutels?

- ja
- nee

02. Past u speciale procedures toe bij het openen van uw bedrijf?

- ja
- nee

03. Past u speciale procedures toe bij het sluiten van uw bedrijf?

- ja
- nee

## G. Samenwerken met anderen

01. Heeft u afspraken gemaakt met omliggende bedrijven over het bieden van onderlinge hulp wanneer er problemen zijn met klanten of winkeldieven?

- ja
- nee

02. Neemt u deel aan een winkeliers- of ondernemersvereniging?

- ja
- nee

03. Staat bij deze vereniging het onderwerp veiligheid regelmatig op de agenda?

- ja
- nee

## H. Technische voorzieningen / alarmering

01. Past u een inbraak signaleringssysteem toe?

- ja
- nee

02. Is dit voorzien van gedwongen openingsdetectie?

- ja
- nee

03. Zo ja, is dit systeem aangesloten op een alarmcentrale?

- ja
- nee

04. Zo ja, is de kluisruimte daarop aangesloten?

- ja
- nee2

05. Is het alarmnummer 112 op de telefoons geplakt?

- ja
- nee

06. Heeft u samen met collega-ondernemers een onderling elektronisch waarschuwingssysteem (buren oproep systeem)?

- ja
- nee

07. Is er een stil overvalalarm?

- ja
- nee

08. Heeft elke kassa/check-out een intercom?

- ja
- nee

## I. Aanvullende maatregelen

01. Past u cameraobservatie toe?

- ja
- nee

02. Zo ja, met welk doel?

- preventief t.a.v. winkeldiefstal
- toegangscontrole
- controle personeel
- overvalcriminaliteit

03. Zo ja, is de cameraopstelling

- vast
- flexibel

04. Zo ja, worden de opgenomen beelden permanent weergegeven door één of meer monitoren?

- ja
- nee

05. Zo ja, worden de opgenomen beelden vastgelegd?

- ja
- nee

06. Zo ja, wordt het systeem goed onderhouden?

- ja
- nee

07. Beschikt u over een camera- of fotosysteem dat beelden vastlegt op het moment dat een overval plaatsvindt?

- ja
- nee

08. Heeft u nog andere voorzieningen c.q. maatregelen getroffen dan hiervoor genoemd  
(bijvoorbeeld buizenpost, cash air)?

ja

Zo ja, welke?

nee

