



Voorkom Winkelcriminaliteit

TOP TIEN TIPS

Tip 1 Zorg voor duidelijke huisregels

Met huisregels geeft u aan wat er in uw winkel wel en niet mag. Ze maken duidelijk dat u ongewenst gedrag niet tolereert en werken daarmee preventief. Zodra de klant binnen stapt, weet hij wat de regels in uw winkel zijn. Het vooraf verlenen van toestemming voor tassencontrole, verplicht gebruik van een winkelmandje of –wagentje en het beperken van de toegang voor (hinderlijke) groepen; het mag allemaal en u mag er mensen op aanspreken. Als u maar bij de ingang duidelijk maakt dat dit de regels zijn in uw winkel.

Tip 2 Geef aandacht aan de klant

Met een alerte houding naar uw klanten kunt u al veel narigheid voorkomen. Begroet elke klant die binnenkomt. De klant weet dan dat hij gezien is. Spreek klanten aan op afwijkend gedrag en wijs hen op de huisregels. Positieve aandacht schrikt kwaadwillende bezoekers af en trekt tegelijkertijd klanten aan die u wel graag wilt ontvangen.

Tips 3 Creëer overzicht in de winkel

Een uitgekiende winkelrichting werkt niet alleen prettig, maar helpt ook de veiligheid te vergroten. Houd de winkel zo overzichtelijk mogelijk. Zorg dat displays of stellingen het zicht en de doorstroom op de winkelvloer niet belemmeren. En zorg dat u van binnen naar buiten kunt kijken en omgekeerd, zodat voorbijgangers zien wat er gebeurt in uw winkel. Haal waardevolle goederen buiten sluitingstijd uit de etalage.

Tip 4 Beveilig uw winkel

Zorg voor goede verlichting, niet alleen in de winkel zelf maar ook bij de toegangsdeur(en) en de personeelsingang. Beveilig diefstalgevoelige artikelen, bijvoorbeeld door het gebruik van boxen, labels of dummy's of verkoop van achter de kassa. Spiegels, camera's en alarmknoppen vergroten de veiligheid alleen als iedereen er goed mee weet om te gaan.

Tip 5 Wees alert op interne criminaliteit

Diefstal gebeurt niet alleen door klanten, maar ook door eigen medewerkers. Denk aan het geven van niet afgesproken kortingen aan vrienden en familie of geld 'lenen' uit de kassa. Let op signalen die kunnen duiden op interne fraude. Zorg voor een duidelijk huishoudelijk reglement waarin de regels over werktijden, retour- en ruilprocedures, personeelsaankopen etc. zijn vastgelegd. Dat geeft de grenzen aan en schept duidelijkheid. Breng het onderwerp regelmatig ter sprake tijdens het werkoverleg.

Tip 6 Zorg voor veilig geldtransport

Veilig geldtransport begint al in de winkel. Zorg dat het geld uit het zicht van klanten wordt geteld. Laat de lege kassalade na sluitingstijd open staan, zodat eventuele dieven zien dat er niets te halen valt. Zorg voor variatie in tijdstip, route en wijze van vervoer als u het geld zelf naar de bank brengt. Doe dit bij voorkeur met z'n tweeën. Geldtransport overdag is het veiligst. Let goed op afwijkende situaties bij het verlaten van de winkel. Overweeg professioneel geldtransport, eventueel samen met collega-winkeliers zodat u de kosten kunt delen.

Tip 7 Zorg voor veiligheidsprocedures

Zorgvuldig omgaan met sleutels, geld, de kassa en het openen en sluiten van de winkel levert een grote bijdrage aan de veiligheid. Stel hiervoor duidelijke procedures op. Zorg dat iedereen hiervan op de hoogte is, ook parttimers, invalkrachten en nieuwe medewerkers. Bespreek de veiligheidsprocedures regelmatig tijdens het werkoverleg.

Tip 8 Werk samen aan een veilig winkelgebied

Maak afspraken met de gemeente, politie en collega-ondernemers om de veiligheid in uw winkelgebied te vergroten. Denk bijvoorbeeld aan goede straatverlichting, een burenalarmingssysteem, trainingen voor medewerkers of een website om informatie te delen en gratis sms-alerts te versturen. Deze samenwerking kan goed worden vormgegeven via het Keurmerk Veilig Ondernemen voor winkelgebieden. Informeer ernaar bij uw winkeliersvereniging.

Tip 9 Beperk de overvalbuit

Stimuleer pinbetalingen, zodat er minder contant geld in de kassa aanwezig is. In de kassalade mag nooit meer geld aanwezig zijn dan normaal nodig is om klanten wisselgeld te geven. Zorg voor afroomkluizen waarin groot geld direct kan worden opgeborgen. Accepteer geen biljetten van 100, 200 en 500 euro en maak dit kenbaar met een sticker.

Tip 10 Schakel hulp in

Mocht het ondanks alle voorzorgsmaatregelen toch fout gaan, dan is er een goede en gratis opvangregeling voor alle zelfstandige drogisterijondernemers. Bij agressie, geweld, overval of ongeval in de winkel kunnen zelfstandige drogisterijondernemers gratis een beroep doen op Slachtofferhulp DOeN via 0900 - 2 35 36 36. Binnen 2 uur is er een professionele hulpverlener ter plaatse. Aarzel niet om deze hulp in te schakelen. Het voorkomt veel problemen achteraf.

Kijk voor meer tips en trainingen over winkelveiligheid op www.kndb.org of www.hetccv.nl.
Koninklijke Nederlandse Drogisten Bond, Leidschendam
T 070-3012786 | www.kndb.org E secretariaat@kndb.org