

# HANDBOEK VEILIGHEID DROGISTERIJ

KNDB

Handboek Veiligheid Drogisterij

*Onkunde leidt tot twijfel  
Twijfel tot onzekerheid  
Onzekerheid leidt tot fouten*

De criminaliteit raakt ons allemaal. De een wat meer dan de ander, maar eraan ontkomen kan geen enkele detaillist. En dat maakt je regelmatig behoorlijk boos. Moedeloos soms. Toch wil ik niet bij de pakken neer gaan zitten. Ons vak is te mooi en te leuk om het te laten bederven door een stelletje criminelen, hoe gevaarlijk en gemeen soms ook.

Dat hoeft ook niet. Met voorzorgsmaatregelen en de juiste houding kun je, uiteraard niet alle, maar wel veel gevaar voorkomen. Met dit Handboek Veiligheid Drogisterij reikt de KNDB u enkele handvatten aan. Hoe je diefstal kunt voorkomen, zowel interne als externe diefstal, hoe je bij een overval en andere bedreigende situaties moet handelen, hoe je aangifte doet, hoe een bedrijfsnoodplan in elkaar zit en wat je allemaal kunt doen om brand te voorkomen.

Wie weet hoe hij of zij moet handelen, is beter gewapend dan iemand die gelaten afwacht en toekijkt. Lees dit handboek aandachtig door, neem er de tijd voor en voer het uit in de praktijk. Voor uw veiligheid èn die van de klanten en de medewerkers.

Fr. H. Turksma  
Voorzitter KNDB

## **INHOUDSOPGAVE HANDBOEK VEILIGHEID**

1.	Veiligheid	169
2.	Overvallen	170
3.	Diefstalpreventie (extern)	173
4.	Winkelontzeggingen tegen draaideurcriminelen	176
5.	Diefstalpreventie (intern)	178
6.	Aangifte	180
7.	Procedure in bedreigende situaties	181
8.	Bedrijfsnoodplan	187
9.	Seksuele intimidatie	191
10.	Alarm	192
11.	Bouwkundige maatregelen (o.a. deuren en ramen)	196
12.	Brand	198
13.	Schadeclaims	201
14.	Bijlagen	202

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit Handboek Veiligheid mag worden gereproduceerd door middel van boekdruk, foto-offset, fotokopie, microfilm of welke andere methode dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de Koninklijke Nederlandse Drogisten Bond, KNDB. Alle in dit Handboek Veiligheid opgenomen gegevens zijn naar beste kunnen en met de grootst mogelijke zorg samengesteld en verwerkt. De juistheid en volledigheid van deze gegevens kunnen echter niet worden gegarandeerd. De auteurs aanvaarden dan ook geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het directe of indirecte gevolg is van handelingen en/of beslissingen die gebaseerd zijn op bedoelde gegevens.

## 1 VEILIGHEID

Diefstallen, fraudes, afpersingen, overvallen en bommeldingen. Lange tijd leken ze nog ver van ons bed. Maar inmiddels kennen we allemaal wel detaillisten die een of meerdere keren zijn overvallen en bedreigd. Criminaliteit vindt overal plaats en gaat ook aan onze deur niet voorbij. Dat zullen we moeten accepteren. Toch zijn er volop mogelijkheden om de mate van criminaliteit te beperken. En daar wil de KNDB u graag bij helpen. Met dit Handboek Veiligheid kunt u veel ellende voorkomen en beperken. Het naleven van de regels is dan ook van groot belang. Voor u én voor uw medewerkers.

*Veiligheid begint bij uzelf, bij uw instelling en uw inzet*

Wie zijn ogen sluit voor gevaar, creëert gevaar, voor zichzelf of voor anderen. Bewust omgaan met veiligheid betekent uw gezonde verstand gebruiken. Vertel een nieuw personeelslid dat hij altijd na binnenkomst of vertrek de personeelsingang moet afsluiten en leg uit waarom. Als mensen de regels begrijpen, zullen ze langer blijven en paraat staan op de momenten dat het erop aan komt. Heel wat ondernemers onderschatten de noodzaak om de regels te begrijpen. Logisch, het open laten staan van de achterdeur leidt heus niet altijd direct tot een overval. Maar de mogelijkheid bestaat wel. U zou niet de eerste zijn die na een diefstal of overval denkt: "Had ik die deur maar afgesloten".

Bij veiligheid denken we niet alleen aan overvallen, diefstallen en andere misdrijven, maar ook aan uw gezondheid, de gezondheid van uw collega's én de gezondheid van klanten. Gezondheid en het voorkomen van letsel is uw eerste prioriteit.

Met dit handboek legt u een basis voor de veiligheid in uw winkel. U hoeft geen veiligheidsexpert te worden. U bent en blijft op de eerste plaats drogist en ondernemer of bedrijfsleider. Wel moet u zich bewust zijn van alle veiligheidsaspecten in uw winkel en magazijn. Heeft u een redelijke basiskennis, dan wordt uw zelfvertrouwen op dit gebied vanzelf groter.

Met het Handboek Veiligheid beoordeelt u stap voor stap de veiligheid in uw winkel. Lees dit Handboek niet als een spannend boek. Zoek in de inhoudsopgaven het onderwerp van uw interesse en ga naar het bewuste hoofdstuk. Aan het eind van elk hoofdstuk vindt u checklisten waarmee u direct aan de slag kunt.

Dat betekent niet dat u hoofdstukken kunt overslaan. Ondernemers, bedrijfsleiders en leidinggevenden zullen dit handboek goed moeten bestuderen en vervolgens de theorie in hun drogisterij/parfumerie in de praktijk brengen. De praktische opzet van het handboek zal u daarbij van dienst zijn. U zult een zo veilig mogelijke omgeving scheppen, die toch vriendelijk is voor uw klanten.

### **Vragen?**

Voor vragen kunt u contact opnemen met het secretariaat van de KNDB. Deze zal, in overleg met u, eventuele instanties benaderen die u in uw situatie kunnen bijstaan.

Ook kunt u rechtstreeks contact opnemen met de Security Consultant van BN Bedrijfsrecherche Nederland BV, (telefoonnummer 0342 – 477 040), 24 uur per dag bereikbaar.

## 2 OVERVALLEN

Overvallen lijken trendgevoelig. Soms zijn het vooral banken of juweliers die de dupe zijn, andere periodes hebben de overvallers het vooral op benzinepompen gemunt. De laatste jaren is vooral de detailhandel helaas het doelwit van veel criminelen. Overvallers kiezen voor makkelijk te overvallen objecten. Dat vooral de drogisterijen en parfumerieën de dupe zijn, geeft daarom te denken.

Een overval kan op verschillende manieren plaatsvinden. Het meeste risico loopt u bij het openen en sluiten van de winkel. Diverse preventiemaatregelen (organisatorisch, bouwkundig, elektronisch) kunnen de kans op een overval verkleinen. Ze verschillen in mate van effectiviteit en werken het best als ze op elkaar zijn afgestemd. De organisatorische maatregelen spelen hierbij een belangrijke rol.

Doordat uw winkel voor het publiek vrij toegankelijk is, kunt u overvallen, in welke vorm dan ook, nooit helemaal voorkomen.

### U moet de volgende punten in gedachten houden:

1. Iedere winkel kan het doelwit van een overval worden. Een winkel in een rustige buitenwijk is voor een overval aantrekkelijker dan een winkel in het centrum. De opbrengst is gelijk, maar ze hebben betere vluchtwegen.
2. Als overvallers jong, nerveus en onervaren in de misdaad zijn, kunnen ze maar beter niet in paniek raken. Grote kans dat ze geweld gaan gebruiken. **Werk daarom altijd mee!**
3. Tijd is de grootste vijand van een overval. Hoe meer tijd het vergt om een overval te beramen, voor te bereiden en uit te voeren, des te groter de kans dat de overvallers hun plan laten varen of hun aandacht op een ander doelwit richten.
4. De professionele overvalmaker maakt het liefst geen gebruik van een vuurwapen. De overvalmaker probeert eenvoudig naar binnen te komen, snel het geld te pakken, geen sporen (bewijsmateriaal) achter te laten, geen slachtoffers te maken en snel weg te komen.
5. Kijk naar het signalement van de overvalmaker(s). Bekijk het signalementformulier en vul dit zo spoedig mogelijk in.

### **2.1 Overvalpreventietips**

1. Zorg voor een goed werkende alarminstallatie.
2. Zorg voor een goed werkend gesloten camerasysteem (CCTV).
3. Neem informatie over overvallen altijd serieus. Neem contact op met de politie en geef de informatie door aan de leidinggevenden in uw winkel.
4. Zorg voor goede open- en sluitprocedures (o.a. 's morgens verzamelen op een vaste plaats en vertrekken in één groep).
5. Behalve daar waar de omstandigheden dit niet toelaten, moet ieder personeelslid de winkel binnen komen of verlaten via de personeelsingang (deurprocedures).
6. Zorg voor goede geldprocedures (buitbeperkende middelen), bijvoorbeeld het veelvuldig afkomen van de kassa's, meerdere bankstortingen per dag, het gebruik van een op het alarm aangesloten cashbox, zo mogelijk een kluis met tijdslot en het zo mogelijk gebruik maken van geldtransport.
7. Maak de kassa altijd op uit het zicht van publiek.
8. Zorg voor goede buitenverlichting (tijdschakelaars).
9. Geef met veiligheidsstickers aan dat in uw winkel een kluis met tijdslot staat.
10. Bespreek met uw personeel dat zij geen informatie aan derden verstrekken. Denk daarbij aan informatie over omzetten, kluizen, open- en sluitprocedures en geldtransporten.
11. Bespreek met het personeel dat met de geldafhandeling is belast, dat het geen informatie doorgeeft aan het overige personeel.
12. Voorkom dat personeelsleden voor opening en na sluiting buiten de winkel met werkzaamheden bezig zijn.
13. Monteurs, servicebedrijven en andere bezoekers mogen alleen tijdens openingsuren werkzaamheden verrichten. Zij mogen onder geen beding in kennis worden gesteld van de deurbcodes.
14. Voorkom dat onbevoegde personen het magazijn of het kantoor kunnen binnenkomen.
15. Afleveringen voor opening en na sluiting zijn niet toegestaan.

Wees extra waakzaam bij opening en bij sluiting. **Alle buitendeuren behoren afgesloten te zijn en alleen personeel mag zich in de winkel bevinden.** Om het risico van een overval te verkleinen, moet u deze belangrijke regel consequent naleven!

## **2.2 Wat te doen bij een overval**

1. *Blijf kalm en werk mee*
2. Geef het geld
3. Doe geen onverwachte handelingen en provoceer niet
4. Belemmer niet de vluchtroute
5. Ren de overvallers niet achterna

### **Een ezelsbruggetje:**

- R**      **R** ustig blijven  
**A**      **A** ccepteer de situatie  
**A**      **A** fgeven van het geld  
**K**      **K** ijk naar de overvallers (signalement)

Zorg dat u en uw medewerkers op de hoogte zijn van de RAAK-regel, dit kan paniek voorkomen.

### **Doe wat de overvalleur zegt!**

Geef altijd het geld en laat het initiatief bij de overvallers. Probeer niet in paniek te raken en doe wat de overvalleur zegt. Haal geen rare trucs uit en probeer nooit het vuurwapen af te pakken. Als je door een overvalleur vastgepakt wordt, verzet je dan niet. Geef zoveel mogelijk mee en blijf rustig.

### **Hoe werkt het alarmsysteem bij een overval?**

Indien een overvalknop wordt geactiveerd, dan wordt er in de Particuliere Alarm Centrale een overvalmelding geregistreerd.

Personeel van de Particuliere Alarm Centrale neemt vervolgens telefonisch contact op met de politie en geeft de overvalmelding door. Het is niet toegestaan dat personeel van de Particuliere Alarm Centrale telefonisch contact opneemt met de winkel. Het moet direct de overval aan de politie melden. De politie neemt vervolgens telefonisch contact op met een van te voren bekendgemaakt nummer van de winkel.

Is er een overval gaande en wordt de telefoon door een medewerker opgenomen, dan vraagt de politieman aan het personeelslid of alles in orde is. Is er een overval gaande dan geeft het van te voren geïnstrueerde personeelslid het antwoord: "Sorry de heer ....is niet aanwezig," of een andere zin welke absoluut niet voldoet aan de gestelde vraag. Daarna legt hij de hoorn op de haak van het toestel. De politieman weet nu dat er sprake is van een overval en komt in actie. Ook als de telefoon niet wordt opgenomen, gaat de politie ervan uit dat een overval gaande is en treedt het 'aanvalsplan' in werking.

## **2.3 Wat doet u na de overval?**

1. Activeer, indien aanwezig, het overvalalarm.
2. Sluit de winkel.
3. Vraag of eventuele getuigen willen blijven.
4. Bel **112** indien er slachtoffers zijn.
5. Raak eventuele sporen niet aan.
6. Stel eventueel uw werkgever in kennis.
6. *Geef geen informatie aan de pers. Geef ook geen antwoord op vragen van nieuwsgierige klanten.*
7. *Verleen volledige medewerking aan de politie en beantwoord alle vragen, met uitzondering van de opgave van het bedrag dat gestolen is. Ga eerst, op een rustig(er) moment, goed na hoeveel er werkelijk is ontvreemd en vermeld het bedrag pas bij de aangifte.*
8. *Vul zelfstandig een signalementformulier in.*
9. *Doe de volgende dag aangifte bij de politie.*

### Signalement

Ga niet direct na de overval de kassa tellen. Vertel niet hoeveel geld er verdwenen is. Dit komt pas na het opmaken van de kassa's ter sprake, bij de aangifte op het politiebureau. Uw eerste zorg is de opvang van de betrokkenen. Vraag personeelsleden die getuige zijn geweest om een beschrijving van de overvallers op papier te zetten. Laat iedere medewerker dit alleen doen. Alleen op deze manier kan er een zo goed mogelijk signalement tot stand komen. Een signalement houdt meer in dan een beschrijving van hoe iemand eruit ziet. Probeer ook voor de geest te halen wat er is gezegd en hoe het is gezegd. Let op de taal die gebruikt werd en een eventueel accent.

Een overval kan een traumatische ervaring met zich meebrengen. De opvang van uw personeel is dan ook van het grootste belang. Deskundige opvang helpt bij het verwerken van zo'n verschrikkelijke ervaring.

**Checklist overvallen**

Overvallen	Aanwezig	Getest	Acc.	Niet Acc.	Actie door
<b>Technische voorzieningen</b>					
Overvalknoppen					
Dwangmatige opening/ sluiting					
Sabotagemelding					
CCTV systeem					
<b>Organisatorische maatregelen</b>					
Zijn de waarschuwingsadressen bekend bij PAC?					
Afspraken met PAC alarmopvolging melding overval en dwangmatige opening/sluiting					
Afspraken met Politie m.b.t. alarmopvolging overval en dwangmatige opening/ sluiting					
Sleutelhouders in bezit van gebruikerscode					
Zijn de sleutelhouders bekend met de diverse procedures?					
Zijn de medewerkers bekend met de diverse procedures (RAAK-regel)?					
Worden de overvalknoppen bij onderhoud getest?					
Zijn er signalementformulieren?					

### 3 DIEFSTALPREVENTIE

Niet elke dief heeft dezelfde reden om te stelen. De een heeft geldnood, de ander is op zoek naar spanning, weer een ander moet zijn verslaving bekostigen. Maar wat de reden ook is: gelegenheid maakt de dief. Alleen als u de dief de gelegenheid geeft, zal hij zijn kans grijpen.

Daarbij komt dat de drogisterijbranche een aantrekkelijk assortiment heeft van producten die de klant zelf wil gebruiken of voor een aardig prijsje kan doorverkopen.

#### ***Hoe herkent u de dief?***

Aan:

- overdreven vriendelijkheid
- onhandig gedrag
- doelloos door de winkel lopen
- op een bepaalde plek rond blijven hangen
- veel rondkijken
- op een onoverzichtelijke plaats blijven staan
- grote ondoorzichtige tassen
- al het andere gedrag dat op wat voor manier dan ook vreemd overkomt

#### ***Welke methodes gebruikt de dief?***

- een te grote jas met extra zakken
- een tas met dubbele bodem
- artikel in andere verpakking stoppen
- misbruik kinderwagen/ invalidenwagen
- prijzen verwisselen
- kinderen met goederen naar buiten sturen
- ruilen van goederen nadat deze zijn gestolen

#### ***3.1 Preventieve maatregelen***

Observeer het gedrag en de houding van de medewerkers/collega's tegenover grijpgrage klanten kritisch. Bespreek tijdens het werkoverleg de gesignaleerde problemen, de behaalde resultaten en de dervingbestrijding. Dat kan uiteraard ook informeel tijdens het werk. Vergeet niet uw eigen houding ook aan de orde te stellen; wellicht dat de medewerkers u tips kunnen geven.

Winkelmandjes vergemakkelijken het winkelen en brengen de klant minder snel in verleiding dan als hij de nog af te rekenen producten in de hand draagt.

Laat prijstangen en losse prijsetiketten niet in de winkel liggen; de klant kan de prijs veranderen.

Sluit alle ruimten waar de klant niet mag komen zorgvuldig af, zoals personeelstoiletten, werkkasten en het magazijn. Daar kunnen dieven de verpakking van het product verwijderen en hun aanwinst goed wegstoppen. Houd wel de vluchtroutes vrij voor 't geval brand uitbreekt of zich een andere calamiteit voordoet.

Maak iedere avond bij afsluiting van het pand een controleronde om te voorkomen dat een dief zich laat insluiten. Maak daarbij gebruik van de checklist met controlepunten.

Verzamel gevonden lege verpakkingen van vermoedelijke winkeldiefstallen en noteer ze op een lijst: artikel/ afdeling/ aantal/ verkoopwaarde. Maak iedere maand een nieuwe lijst en bewaar ze. Maak eenmaal per jaar een totaalstelling van alle aantallen en verkoopprijzen, bijvoorbeeld per productgroep. Dit overzicht kan van later van pas komen.

Zorg dat er genoeg mensen in de winkel zijn, ook tijdens de lunchpauzes, bijvoorbeeld door drie pauzes in plaats van twee.

Medewerkers dienen voor het publiek als zodanig herkenbaar te zijn.

Artikelbeveiliging met stickers en labels maakt het de dief extra moeilijk om ongehoord de producten zonder betalen mee te nemen.



Met een klantgerichte werkwijze behandelt u alle klanten als klant en niet als mogelijke verdachte. Benader ook de klanten, die door hun gedrag opvallen of anderszins argwaan wekken, toch als klant. Een ongecontroleerde jacht op winkeldieven verstoort de vriendelijke sfeer in de winkel. Bovendien hebben vreemde types net zoveel recht op een klantvriendelijke benadering als de doorsnee klanten. Het voorkomen van diefstal heeft een grotere prioriteit dan het betrappen van een winkeldief. Ook als u ziet dat een klant een product in zijn zak steekt, is het raadzaam hem nog steeds als klant te benaderen. Loop dan bijvoorbeeld met een mandje naar de klant toe en spreek de klant vriendelijk aan. "Alstublieft meneer, een mandje voor uw artikelen." Indien noodzakelijk waarschuwt u een leidinggevende die de zaak verder oppakt.

Om winkeldiefstal te voorkomen kan, indien daar aanleiding toe is, de door de klant meegenomen boodschappentas op verzoek worden gecontroleerd. De kassamedewerk(st)er is gerechtigd een dergelijke controle uit te voeren. Maak dat met een bordje bij binnenkomst van de winkel wel direct duidelijk.

De medewerk(st)er kan de klant vriendelijk vragen om de tas op de balie te plaatsen om erin te kijken. Ze kijkt in de tas, bedankt de klant voor de medewerking en handelt de klant verder af (teruggave wisselgeld en kassabon).

Om gesignaleerde problemen snel te kunnen afhandelen op een veilige manier, is het raadzaam om van een groepje medewerkers een bijstandsteam te formeren, uiteraard op basis van vrijwilligheid. Dit team assisteert de bedrijfsleider nadat er een afgesproken code is omgeroepen. Voorwaarden aan de teamleden:

- Rustig kunnen optreden
- Persoonlijk overzicht
- Stressbestendig karakter
- Voldoende kennis van zaken

### **3.2 Welke bevoegdheden heeft u?**

Als u een strafbaar feit constateert, kunt u:

- de verdachte aanhouden,
- de verdachte verzoeken de winkel te verlaten of
- de producten die hij heeft gestolen in beslag nemen.

Bij een aanhouding draagt u de verdachte over aan de politie. Dit moet u hem wel even vertellen. Voorwaarde is dat u de dief zelf op heterdaad betrapt op een strafbaar feit, bijvoorbeeld als de klant iets vernielt of steelt, als hij iemand mishandelt of als hij op een andere manier de orde verstoort. Zorg ervoor dat de aangehouden persoon blijft wachten tot de politie is gearriveerd. Wil de aangehoudene weglopen, dan mag u hem vast- of tegenhouden. Gebruik geen geweld! Gaat de persoon zich verzetten en u kunt hem niet in bedwang houden, laat hem dan gaan, hoe frustrerend dat ook is. U mag alleen voorwerpen die de dief zichtbaar bij zich heeft in beslag nemen. Zoals: de tas met het gestolen goed, geld dat uit een broekzak steekt, een voorwerp dat door een dief wordt vastgehouden. Alleen de politie mag in de tas kijken! Behalve als de klant toestemming geeft, mag de medewerker de tas controleren.

Stel: U ziet dat een klant een lipstick in een tas doet.

- Stap 1: de klant **aanhouden**.
- Stap 2: neem de tas **in beslag**. Dit betekent dat u de tas mag afnemen en bewaren tot de politie arriveert.
- Stap 3: bel de **politie** (u kunt ook al direct de politie laten bellen door een collega/medewerker).

### **Fouilleren mag nooit!**

U kunt de verdachte verzoeken om zijn broekzakken leeg te maken. Maar willigt de persoon het verzoek niet in, laat hem dan op een stoel plaatsnemen en wacht samen met een manager of personeelslid op de komst van de politie. Neem de verdachte apart en verlies hem niet uit het oog.

### **3.3 Lokaalvredebreuk**

Ondernemers en bedrijfsleiders kunnen in de winkel bepalen of een persoon na overtredingen de vestiging moet verlaten of niet. Bijvoorbeeld als iemand zich schuldig maakt aan wanordelijk gedrag of erger. U kunt zeggen dat u de persoon vordert of verzoekt de winkel te verlaten en dat als hij geen gehoor geeft aan het verzoek, u de politie belt en aangifte doet. Vervolgens verzoekt u de persoon nogmaals de winkel te verlaten.

Reageert de persoon dan nog niet, dan belt u de politie. Als die er is, zegt u in het bijzijn van de politieagenten nogmaals dat hij of zij de winkel moet verlaten. De politie zal de persoon aanhouden en meenemen naar het politiebureau. Hierna doet u aangifte van lokaalvredebreuk.

U bent verplicht om de verdachte drie maal te verzoeken de winkel te verlaten. Als hij of zij na de derde maning niet aan het verzoek voldoet, maakt hij zich schuldig aan lokaalvredebreuk.

Er is een standaardformulier winkelverbod dat u kunt uitreiken.

#### **Checklist Diefstalpreventie (extern)**

Diefstalpreventie (extern)	Aanwezig	Getest	Acc.	Niet Acc.	Actie door
Technische voorzieningen					
Afsluitbare vitrines					
Artikelbeveiliging					
Uitgangscntrole					
Winkelmandjes					
Organisatorische maatregelen					
Duidelijke procedures					
Procedures bij een ieder bekend					
Voorbeeldfunctie					
Bijstandsteam					

#### 4 WINKELONTZEGGINGEN TEGEN DRAAIDEURCRIMINELEN

In de strijd tegen winkeldiefstal door veelplegers en tegen andere mensen die overlast in de winkel bezorgen, kan het uitreiken van een winkelontzegging - het winkelverbod - helpen. Op overtreding van een winkelverbod staat een maximum gevangenisstraf van een half jaar. Winkelverboden helpen ook in de strijd tegen de toenemende agressie waarmee het winkelpersoneel wordt geconfronteerd. Gebleken is dat dagelijkse agressie niet alleen voor materiële schade zorgt. Medewerkers en ondernemers leiden ook psychische schade als zij regelmatig geconfronteerd worden met agressieve klanten, junks en of winkeldieven. Het Ministerie van Justitie stimuleert het toepassen van gerichte winkelverboden. Gebruikelijk is een verbod voor de periode van één tot twee jaar. In bijgevoegde voorbeeldbrieven ziet u hoe u de winkelverboden kunt realiseren.

#### AANTEKENEN MET ONTVANGSTBEVESTIGING

[naam]

geb.: [geboortedatum]

woonplaats: [woonplaats]

Datum:

Betreft: Ontzegging van de toegang

Geachte Heer [naam],

Naar aanleiding van uw ongewenst gedrag in onze winkel te [vestigingsplaats], delen wij u hierbij mede dat wij besloten hebben u, de heer [voorletters en naam] wonende te [woonplaats], met ingang van **[ingangsdatum]** conform artikel 138 Wetboek van Strafrecht de toegang te ontzeggen tot de **[naam onderneming] te [vestigingsplaats]** voor een periode van **12/24 maanden**.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u erop, dat overtreding van dit verbod strafrechtelijke consequenties voor u kan hebben.

Voorts stellen wij u hierbij volledig aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaan is als gevolg van door u gepleegde onrechtmatige handelingen.

Voor de volledigheid delen wij u mede dat deze toegangsontzegging u zowel met ontvangstbevestiging als per gewone post wordt toegezonden.

Een kopie van dit persoonlijk aan u gericht schrijven hebben wij doen toekomen aan de regionale politie.

Onder voorbehoud van rechten,

namens [naam onderneming] te [vestigingsplaats],

[voorletters en naam manager]  
manager

---

Toelichting:

Een winkelontzegging voor 24 maanden is alleen toe te passen in geval van agressie of geweld.

## ONTZEGGING VAN DE TOEGANG

Ingevolge Art. 138 Wetboek van Strafrecht

Datum: [datum uitreiking]

Betreft: Ontzegging van de toegang

Geachte Heer / Mevrouw,

Naar aanleiding van uw ongewenst gedrag in onze [winkel] te [vestigingsplaats], delen wij u hierbij mede dat wij besloten hebben u met ingang heden (zie datum briefhoofd) conform artikel 138 Wetboek van Strafrecht de toegang te ontzeggen tot de **[naam onderneming] te [vestigingsplaats]** voor een periode van **12/24 maanden**.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u erop, dat overtreding van dit verbod strafrechtelijke consequenties voor u kan hebben.

Voorts stellen wij u hierbij volledig aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaan is als gevolg van door u gepleegde onrechtmatige handelingen.

Voor de volledigheid delen wij u mede dat ter verificatie van uw identiteit en als bevestiging van de overhandiging van deze brief aan u, de volgende zaken toegevoegd zullen worden:

- uw foto geregistreerd bij uw binnenkomst in onze [winkel];
- een foto van de overhandiging van deze ontzegging aan u.

Indien van toepassing behouden wij ons het recht voor tevens foto's of videobeelden van u tijdens het plegen van de ongewenste handeling toe te voegen.

Deze foto's zullen wij samen met een kopie van deze ontzegging doen toekomen aan de regionale politie.

Onder voorbehoud van rechten,

namens [naam onderneming] te [vestigingsplaats],

[voorletters en naam manager]  
manager

---

Toelichting:

Een winkelontzegging voor 24 maanden is alleen toe te passen in geval van agressie of geweld.

## **5 DIEFSTALPREVENTIE (INTERN)**

Diefstal door eigen personeel is een moeilijk onderwerp. U wilt uw medewerkers graag vertrouwen en de meeste medewerkers verdienen dat vertrouwen ook daadwerkelijk. Helaas blijkt niet iedereen even eerlijk. Uit onderzoek blijkt dat diefstal door het winkelpersoneel een veel voorkomend probleem is. Schade als gevolg van winkeldiefstal bedroeg in 2002 ca € 500 miljoen, het aandeel door stelend winkelpersoneel wordt ingeschat op 30 - 40%. Diefstal door het eigen personeel vormt dus een groot probleem in de detailhandel en er is geen reden om aan te nemen dat de drogisterij hierop een uitzondering vormt. Deze diefstal leidt niet alleen tot directe, financiële schade, maar ook tot indirecte schade, zoals onrust op de werkvloer en verstoorde relaties tussen de werkgever en het personeel.

### **5.1 Preventie**

Winkelbedrijven worden in toenemende mate geconfronteerd met fraudeurs, die van winkel naar winkel trekken en in een korte periode grote schade aanrichten. Met een waarschuwingssysteem kunnen werkgevers de integriteit van sollicitanten controleren en voorkomen dat fraudeurs ongestraft door kunnen gaan met hun acties. De Stichting Fraude Aanpak Detailhandel heeft daarom een Waarschuwinglijst ter voorkoming en bestrijding van fraude in de detailhandel ontwikkeld. Het verzamelen van de gegevens blijft binnen de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Het College Bescherming Persoonsgegevens moet nog wel toestemming geven voor het opzetten en beheer van de waarschuwinglijst.

De werkgever moet bij het gebruik van zo'n lijst de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Aan medewerkers dient u bijvoorbeeld schriftelijk mee te delen dat zij bij het constateren van fraude worden ontslagen, dat aangifte wordt gedaan en dat hun persoonsgegevens worden geregistreerd om bij sollicitatie naar een nieuwe functie in de detailhandel andere werkgevers te waarschuwen. Het is de bedoeling dat met de waarschuwinglijst direct elektronisch aangifte wordt gedaan. De ex-werknemer blijft hooguit vier jaar op de lijst staan.

Los van het wel of niet invoeren van de Waarschuwinglijst begint preventie bij de werving & selectie. Loop samen met de sollicitant het CV zorgvuldig door en breng de gaten van niet-werken en ontslagredenen aan de orde. Vertel dat een vorige werkgever altijd wordt gebeld en doe dat ook. Heb aandacht voor de motivatie van de sollicitant. Een ontevreden werknemer is namelijk sneller geneigd om te stelen. Zoek de juiste man of vrouw voor de juiste functie. Wees in de dagelijkse besommingen alert op signalen vanuit het personeel. Door snel te reageren kan veelal erger worden voorkomen.

#### *Duidelijke procedures*

De regels omtrent geldhandelingen, retourgoederen, personeelsaankopen en sleutelbeheer moeten vanaf het moment van indiensttreding bij de medewerker bekend zijn en strikt worden nageleefd. Als bedrijfsleider heeft u daarin een voorbeeldfunctie. Wees hierover open door bijvoorbeeld bij elke vergadering een preventiemaatregel te agenderen en te bespreken.

#### **Controle procedures**

Vertrouwen in de medewerkers is essentieel. Toch is controle op de naleving van de gemaakte afspraken een noodzaak. Door bijvoorbeeld een kassamedewerker aan te spreken op een kassatekort zal hij of zij de volgende keer zijn werk secuurder verrichten. Doet u dit niet, dan is de mogelijkheid aanwezig dat hij of zij de indruk krijgt dat u met gemak over een kassatekort heenstapt. Dat betekent tevens de eerste stap naar een zelf veroorzaakt kassatekort.

#### **Goed sleutelbeheer**

Maak afspraken over het beheer van de sleutel en leg deze afspraken vast in het huishoudelijk reglement.

#### **Taakafbakening**

Wees duidelijk over de afspraken en de verantwoordelijkheden.

#### **Personeelsaankopen**

De medewerkers kopen hun producten op een vast moment in de week. De ondernemer of de bedrijfsleider controleert de aankopen en parafeert de bon. Neem ook deze regeling op in een huishoudelijk reglement.

### **Uitgangscontrolle**

Als het personeel de winkel via de personeelsingang verlaat, kan het hier gecontroleerd worden. Wissel controleurs en gecontroleerden af.

### **5.2 Een vermoeden...**

Zodra u vermoedt dat een personeelslid producten of geld steelt, moet dat zo snel mogelijk duidelijk worden. Spreek met de bedrijfsleider af dat hij of zij u ieder vermoeden meldt. In overleg worden dan verdere maatregelen genomen.

Het is van groot belang dat u harde bewijzen heeft voordat u een confrontatie aangaat. Aangeraden wordt om een partij als Bedrijfsrecherche Nederland in een vroeg stadium te consulteren. Verkeerde acties kunnen straffen onmogelijk maken.

Aan te raden is om van elk incident een kort verslag te maken en de genomen acties te beschrijven. Dit verslag komt in de personeelsfile van de betreffende medewerker.

### **5.3 Op heterdaad betrapt**

Voor alle duidelijkheid: op heterdaad betrappen houdt in dat u of een ander persoon ziet dat de verdachte medewerker een product of geld in zijn tas of kleding stopt en ermee het pand verlaat zonder dit te betalen. Is dat het geval, dan moet de medewerker die dit ziet, altijd direct contact opnemen met de ondernemer of bedrijfsleider. Samen besluiten jullie welke maatregelen verder worden genomen. Meestal volgt ontslag op staande voet. Maar let op: ontslag op staande voet moet onverwijld, dus binnen enkele uren -uiterlijk dezelfde dag-, aangezegd worden. Gezien de ernst van de beschuldiging en van de straf mag duidelijk zijn dat zorgvuldigheid een eerste vereist is. Het is immers niet erg fraai als u iemand ontslaat en hij de beschuldiging later kan weerleggen, nog afgezien van de emotionele schade, de vertrouwensbreuk en de onrust bij de rest van het personeel.

### **Checklist Diefstalpreventie (intern)**

<b>Diefstalpreventie (intern)</b>	<b>Aanwezig</b>	<b>Getest</b>	<b>Acc.</b>	<b>Niet Acc.</b>	<b>Actie door</b>
<b>Technische voorzieningen.</b>					
Voldoende afsluitbare personeelskastjes					
Uitgangscontrolle					
<b>Organisatorische maatregelen.</b>					
Duidelijke procedures					
Procedures bij een ieder bekend					
Voorbeeldfunctie					
Controle procedures					
Personeelsaankopen					
Dossiervorming					

## 6 AANGIFTE

Bij een aangifte meldt u een strafbaar feit bij de politie. De politie stelt een proces-verbaal op van bijvoorbeeld diefstal, bedreiging, mishandeling of vernieling en dat ondertekent u. Aangifte doen is dus meer dan het in kennis stellen van de politie. Een aangifte doet u vrijwel altijd op het politiebureau. Soms kunt u bij een politiefunctionaris een conceptaangifte ondertekenen. Dit is een voorgedrukt proces-verbaal waarop de politieman de gegevens invult en dat u ondertekent.

Deze functionaris is in uw winkel omdat u bij een voorval politiehulp heeft ingeroepen. U kunt nooit alleen voor een aangifte een politieman vragen naar de winkel te komen.

Vraag aan de politiefunctionaris of het nodig is dat u alsnog naar het politiebureau gaat en zorg dat u een afschrift van de conceptaangifte krijgt.

Overleg met de politie of de informatie in de aangifte buiten de media wordt gehouden.

### Waarom aangifte?

Met de aangifte kan justitie de dader vervolgen. Zonder aangifte geen vervolging. Ook als niet bekend is wie het strafbare feit heeft gepleegd, moet u aangifte doen. Dat is namelijk een eis van de verzekering voordat overgegaan wordt tot vergoeding van de schade.

### Wie doet aangifte?

Aangifte wordt in het algemeen gedaan door de benadeelde of de getroffene.

Zijn er eigendommen uit de winkel vernield of gestolen, dan mag iedere medewerker, na overleg met de bedrijfsleider, namens u aangifte doen.

De politie is verplicht iedere aangifte op te nemen. Als u echter twijfelt of u aangifte wilt doen, overleg dan eerst even met de politie.

### Is aangifte verplicht?

U bent niet verplicht om aangifte te doen. In verband met de verzekering is het raadzaam het wel te doen.

### Hoelang de tijd om aangifte te doen?

U heeft drie maanden de tijd om een aangifte te doen. De drie maanden gaan in op het moment dat u ontdekt dat u benadeeld bent. Dat moment van ontdekken is van belang wanneer het bijvoorbeeld om fraude gaat. Mogelijk wordt de fraude pas na een aantal maanden of een jaar ontdekt. Dat moment van ontdekking is het tijdstip waarop de drie maanden ingaan. In uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld als de aangever buiten Europa verblijft, is het mogelijk om later, soms zelfs na een jaar, aangifte te doen.

### Follow-up

Wees zuinig op de door de politie verstrekte kopie van het proces-verbaal; deze wordt namelijk maar één keer verstrekt.

Krijgt u geen kopie van de aangifte, wat sporadisch kan voorkomen, vraagt u dan naar het proces-verbaalnummer en de naam en het telefoonnummer van de politiefunctionaris.

## **7 PROCEDURES IN BEDREIGENDE SITUATIES**

### **7.1 Conflicten**

Conflicten kun je het beste maar voorkomen. Ontevreden klanten, onrust in de winkel, angst en spanning bij de medewerkers en zelfs het mogelijke gevaar bij uit de hand gelopen conflicten moeten te allen tijde voorkomen worden.

#### *Hoe los je een conflict op?*

Het klinkt eenvoudig: door de oorzaak weg te nemen. Probeer dus eerst tot een oplossing te komen. Het is beter om mensen die zich in een conflictsituatie bevinden niet aan te raken, bij vrijwel alle mensen zal dit averechts werken!

#### *Voorbeeld*

Een klant begint tegen een personeelslid te schelden. Het eerste wat u moet doen, is het personeelslid uit het zicht van de klant brengen. Neem de plaats van het personeelslid over en vraag aan uw personeelslid of hij of zij even naar het kantoor of de personeelsruimte loopt.

Bent u hierin geslaagd, dan is het conflict al voor een groot gedeelte opgelost. Vervolgens kijkt u de klant aan - oogcontact is belangrijk - en vraagt u wat er gebeurd is. U vraagt of u het probleem misschien voor de klant kunt oplossen. Geef de klant de gelegenheid om zelf een oplossing aan te dragen.

Probeer de klant te kalmeren. Lukt dit niet, dan is het aan te raden om de klant apart te nemen, te isoleren. Blijf wel in de winkel en ga niet met de klant naar kantoor of kantine. Nu u de klant 'onder vier ogen' kunt spreken, laat u hem zijn verhaal doen. Dit werkt altijd kalmerend. Als de klant zijn verhaal vertelt, stoom afblaast, kalmeert hij. Vermoedelijk zal hij na zijn betoog minder emotioneel reageren. Onderbreekt u hem niet in zijn relaas.

Onderschat het oplossen van een conflict niet. Klanten kunnen zien hoe u een conflict oplost. Op zo'n moment zijn alle ogen op u gericht. Het is niet eenvoudig om dan de kalmte en de rust te bewaren die nodig is om het conflict op te lossen. Ook is het mogelijk om de persoon een vluchtweg te bieden. Dat is een opening in een discussie. Door niet in te gaan op elk argument dat wordt aangevoerd en geen ja-nee-spelletjes aan te gaan, voorkomt u dat het conflict opnieuw opblaait.

### **7.2 Agressie in de winkel**

Als er een agressief persoon in de winkel is, probeert u hem dan te kalmeren en vraag of u deze persoon ergens mee kunt helpen. Blijf niet achter een balie staan, maar ga naar de persoon toe. Zorg wel dat er een personeelslid bij de telefoon in het kantoor of balie staat, zodat bij escalatie onmiddellijk gebeld kan worden.

### **7.3 Baldadig gedrag**

Ook bij baldadig gedrag komt u zo snel mogelijk in actie en gaat u naar de persoon of groep toe. Ga niet alleen. Zorg dat er iemand in uw nabijheid is. Probeer de gangmaker aan te spreken en vertel deze persoon dat u zijn gedrag niet kunt accepteren.

Blijf zo veel mogelijk oogcontact met deze persoon houden. Als de zaak uit de hand dreigt te lopen, belt u de politie. Als een baldadige groep zijn gang kan gaan, zal het probleem de volgende keer nog moeilijker op te lossen zijn. U dwingt respect af als u direct handelt.

Doet u niets, dan zal de groep een volgende keer de grenzen verleggen om te kijken hoe ver hij kan gaan. Worden u, uw personeel of uw klanten bedreigd, bel dan de politie. Laat de politie de zaak verder afhandelen. Is het een op vaste tijden (bijvoorbeeld op koopavond) terugkerend probleem, overleg dan met de politie of die op deze tijden assistentie wil verlenen. Bespreek dit natuurlijk ook met uw bedrijfsleider.

#### ***Wat is het verschil tussen baldadigheid en vernieling?***

De schade die ontstaat door baldadigheid wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld een grap uit te halen.

#### **Voorbeeld**

Een persoon geeft iemand een duw waardoor deze persoon per ongeluk tegen een spiegel aan komt. Hierdoor ontstaat een barst in de spiegel. In dit geval spreken we van baldadigheid.



De schade die ontstaat door vernieling wordt veroorzaakt door een opzettelijke handeling.

#### **Voorbeeld**

Iemand loopt naar het toilet en wil de spiegel vernielen. In het toilet pakt hij een voorwerp en krast op de spiegel. Hij wil bewust de spiegel vernielen. In dit geval spreken we van vernieling.

#### **Aangifte?**

Bij vernieling doet u altijd aangifte bij de politie.

Bij baldadigheid wordt alleen aangifte gedaan als door de baldadigheid schade is veroorzaakt.

#### **7.4 Agressie door drank of verdovende middelen**

Praten helpt niet als drank of drugs de oorzaak zijn van agressief gedrag. Ga dan met nog een personeelslid naar de man of vrouw toe.

Is de agressieve persoon een man, zorg dan dat hij door een man en een vrouw benaderd wordt en laat de vrouw het woord voeren. Is de agressieve persoon een vrouw, dan maakt het minder uit of de medewerkers die haar aanspreken van het mannelijke of vrouwelijke geslacht zijn. Als de agressieve persoon door twee personen wordt gecorrigeerd, kan hij of zij zich niet op één persoon concentreren en dat vermindert de kans op een fysieke uitbarsting.

Ga niet vlak voor de persoon staan en raak hem nooit aan. Een aanraking kan op zo'n moment agressie oproepen. Blijf op een afstand van circa een meter, zodat u niet een onverwachte klap kunt krijgen.

Sommige personen zijn soms door drank of drugs totaal niet meer aanspreekbaar. Ze spreken met een dubbele tong, hebben bloeddoorlopen ogen, staan niet meer stevig op de benen en stinken naar alcohol. Als zij de winkel niet willen verlaten, kunt u het beste de politie inschakelen. Ziet u dat de persoon verwijde pupillen heeft, een gevolg van drugsgebruik, houd dan zeker afstand. Zij zijn vaak nog minder voorspelbaar dan mensen die teveel gedronken hebben.

#### **7.5 Bedreigingen**

Een bedreiging wordt vrijwel altijd mondeling geuit. Soms ondersteund door de dreiging van een wapen. Heeft de bedreiger u werkelijk bang gemaakt, dan is er sprake van bedreiging.

Wordt u telefonisch bedreigd, wees dan alert op zijn uitlatingen. Maakt de beller gebruik van specifieke uitdrukkingen of zijn er achtergrondgeluiden? Deze informatie kan de opsporing vereenvoudigen.

#### **Wat voor soort bedreigingen zijn er?**

- Tegen het leven
- Tegen eigendom
- Tegen lijf
- Tegen eerbaarheid
- Tegen de gezondheid

#### **Bedreiging is een strafbare bedreiging, als:**

- De bedreiging door u serieus genomen wordt;
- De bedreiging u bang heeft gemaakt en u bent ervan overtuigd dat de bedreiging ook daadwerkelijk uitgevoerd zal worden.

**Het is belangrijk om te weten of de bedreiging:**

- alleen tegen u of uw gezinsleden gericht is,
- tegen uw winkel gericht is, of
- tegen bepaalde personeelsleden in uw winkel gericht is.

**Wat kan de oorzaak van de bedreiging zijn?**

Aan een bedreiging gaat altijd een geschiedenis vooraf. Bent u zelf niet bedreigd, maar ziet u dat er een bedreiging aan de balie plaatsvindt, probeert u dan te bemiddelen. Vraagt u aan de betrokkenen waarom de bedreiging wordt geuit. Probeer tot een oplossing te komen.

Een oorzaak van een bedreiging kan zijn: een ruzie, een verbroken relatie of een eerder voorgevallen incident, bijvoorbeeld een niet geslaagde truc om bij u vals geld te wisselen. Er zijn genoeg aanleidingen, die kunnen leiden tot een bedreiging.

Als operationeel alles in de winkel prima verloopt, is de kans op een conflict minimaal. Vriendelijk personeel, goede kwaliteit van de artikelen en goede kassaprocedures dragen ertoe bij dat de kans op een irritatie, waaruit een bedreiging voort kan komen, wordt verminderd.

**Wat moet u doen als u bedreigd wordt?**

- Probeer oogcontact te houden (met de bedreiger) en te vragen wat de oorzaak is.
- Probeer de bedreiger te isoleren.
- Is de bedreigde een personeelslid, zorg dan dat het personeelslid uit het zicht van degene komt die het personeelslid bedreigt. Laat het personeelslid weggaan en neem het gesprek over.
- Vraag of de persoon even met u meeloopt naar een rustige plaats, maar nooit geheel uit het zicht, zoals kantoor of kantine. Als hij dit niet wil, dring er dan niet op aan.
- Lukt het u wel om de persoon mee te nemen, biedt u hem - voordat u in gesprek gaat - iets te drinken aan.
- Laat de persoon zijn verhaal doen en onderbreek hem niet.
- In het gesprek probeert u het probleem op te lossen. Voorbeeld: is er sprake van een verbroken relatie met een van uw personeelsleden, plan dan een gesprek als beide partijen dit willen. Noteer de naam, het adres en telefoonnummer van de betrokkenen.
- Als u het probleem niet kunt oplossen, neemt u dan contact op met de politie.
- Is de bedreiging tegen u gericht en naar uw mening niet op te lossen via een gesprek, dan kunt u het beste eerst contact opnemen met de bedrijfsleider. In overleg kan dan bepaald worden of het een duidelijk strafbare bedreiging is.
- Hierna doet u aangifte bij de politie. Denk eraan om de kopie van de aangifte of het nummer van het proces verbaal mee te nemen.

**Dreigbrief**

Een dreigbrief is een brief, waarmee de schrijver u onder dwang geld afhandig wil maken.

Als u een dreigbrief ontvangt, overhandigt u deze brief aan de politie. Na het lezen van de inhoud kunt u het beste de brief op een veilige plaats neerleggen. Geef de brief niet aan anderen te lezen (vingerafdrukken!). Als de brief werkelijk als dreigend wordt ervaren en u bent van mening dat de bedreiging wordt uitgevoerd, dan zal de politie actie ondernemen. Geef de politie zowel de brief als de envelop.

**7.6 Chantage**

Terwijl we allemaal weten wat chantage is, bestaat het begrip in de Nederlandse wet niet. De wet spreekt liever van afpersing.

Stel u krijgt in uw winkel telefonisch de eis om een bepaalde som geld op een bepaalde plaats en op een bepaald tijdstip af te leveren. Vervolgens krijgt u in details te horen wat de consequentie is voor uw winkel als u niet aan de geuite eis voldoet.

Of een ander voorbeeld: U wordt in de privésfeer via een brief of een telefoontje benaderd. Ook nu wordt er geëist dat u een bepaalde som geld op een bepaalde plaats en op een bepaald tijdstip aflevert. Indien u niet voldoet aan de eis van degene die u afperst, zal dit naar zijn zeggen ernstige consequenties hebben voor uw gezin.

Een ander voorbeeld is het volgende. De overvaller komt binnen, bedreigt u met een vuurwapen en dwingt u geld af te geven. Doordat u het geld daadwerkelijk geeft, spreken wij over afpersing. Pakt de overvaller het geld zelf, dan is sprake van diefstal met geweld. Ook dit is en blijft een overval.

Bij een afpersing zoals in de eerste twee voorbeelden is het belangrijk om te weten of de afpersing gericht is alleen tegen de winkel, alleen tegen de medewerker of alleen tegen u. De politie zal hier altijd naar vragen. Uiteraard doet u aangifte van afpersing. In overleg met politie en justitie kan bepaald worden of u of uw winkel in aanmerking komt voor bescherming.

### **7.7 Acties**

Is de winkel doelwit van een actie, dan doet u het volgende:

- Bel direct de politie, leg de situatie uit en vraag om assistentie
- Wacht op de komst van de politie
- Kom nergens aan, ga niet naar binnen en laat eerst de politie een onderzoek verrichten
- Noteer de naam en het telefoonnummer van de politiefunctionaris
- Waarschuw de bedrijfsleider
- Na het politieonderzoek maakt u foto's van de vernielingen
- Instrueer het personeel zodanig dat men geen informatie aan de media verstrekt
- Laat de vernielingen herstellen
- Daarna doet u aangifte bij de politie
- Voordat u aangifte doet, is het raadzaam eerst het hoofdstuk aangifte door te lezen
- Stel de verzekeringsmaatschappij binnen 2 x 24 uur in kennis

### **Naam en aard van actiegroepen**

Actievoerders in ons land hebben over het algemeen onderling contact met elkaar. Daarom is het van belang dat iedere actie die in de nabijheid van uw winkel heeft plaatsgevonden, wordt gemeld aan de politie. Een in uw ogen kleine actie, kan met grote(re) toekomstige acties in verband staan.

### **7.8 Bommeldingen**

Een bommelding geschiedt meestal telefonisch, vaak wordt uit rancune of wraakgevoelens gehandeld. Om schrik aan te jagen of financiële schade te berokkenen door omzetverlies. Hoe irreëel de bommelding ook lijkt, blijf altijd voorzichtig en raak niet in paniek.

#### **Onthoud:**

- Luister goed, wees beleefd en vraag belangstellend om meer informatie
- Zorg dat in de nabijheid van de kassa of het kantoor een checklist bommeldingen ligt (zie bijlage)
- Probeer aan de hand van het meldingsformulier voor bommeldingen zo veel mogelijk te weten te komen over:
  1. De precieze plaats van de bom in/ bij de winkel
  2. Het tijdstip waarop de bom zal ontploffen
  3. Afmeting van de bom en hoe deze eruit ziet
  4. Het soort explosieven en ontstekingsmechanisme dat is gebruikt
  5. De naam van de beller/ verantwoordelijke
- Onthoud bijzonderheden zoals man/ vrouw/ kind, accent en achtergrondgeluiden, noteer alle gegevens op het meldingsformulier
- Blijf kalm
- Bel de politie en overleg over de te nemen stappen
- Vertel alleen aan de bedrijfsleider dat er sprake is van een bommelding
- Laat de vestiging evacueren (zie richtlijnen calamiteiten en ontruimingsplan). Vertel personeel en klanten dat er een technische storing is. Verzoek iedereen om zijn tas mee te nemen
- Sluit de elektriciteit en het gas af
- Sluit de kassa's af (pauze stand) en berg indien mogelijk de kassaladen op in de waardekast
- In overleg met politie alle binnendeuren openzetten, uitgezonderd kantoor en magazijn
- In overleg met politie alle buitendeuren openen, zodat bij een eventuele explosie de druk een uitweg kan vinden
- Controleer of alle personeelsleden mee naar buiten gaan
- Overleg de te nemen stappen met politie
- Overleg met de politie of de bommelding buiten de media kan worden gehouden; probeer rechtvaardigheid te voorkomen.

### **Procedures voor het betreden van de winkel**

Bij het openen van de winkel worden bij een bommelding een aantal aspecten gecontroleerd, zoals:

- Of er een deur openstaat of is opengebroken
- Of er een ruit is vernield
- Alles wat ongewoon is, bijvoorbeeld een lamp die in een andere ruimte dan gebruikelijk is, brandt
- Of er een onbekende auto of een ander voertuig dicht bij de gevel van de vestiging geparkeerd staat
- Afvalzakken, dozen, tassen of pakketten die tegen de gevel staan
- Afvalbakken die in de omgeving van de winkel staan

### **Procedures tijdens de opening**

- Wees extra alert op onbeheerd zijnde tassen en pakketten in:
  - Toiletten, met name de ruimte tussen de plafonds en de ruimte onder de wasbakken
  - Kastruimten waarin pakketten eventueel geplaatst kunnen worden
  - Onbeheerde tassen en pakketten in de winkel
  - Opbergruimten van de brandslanghaspels

### **Procedures tijdens de winkelsluiting**

Zorg dat een verscherpte controle wordt uitgevoerd. Controleer of er nog personen of onbeheerde pakketten in de winkel zijn achtergebleven. Laat het personeel in één groep de winkel verlaten.

Bij een levensbedreigende situatie neemt u geen enkel risico en verlaat u zo spoedig mogelijk de winkel!

### **7.9 Maatregelen bij gaslucht**

- Schakel de elektriciteit uit en draai de hoofdkraan van het gas dicht. Raak niet in paniek en bel in ieder geval het Gemeentelijk Energiebedrijf, zodat deze instantie de gasdruk in uw vestiging kan meten. Een gaslucht moet altijd serieus worden genomen. Denk om explosiegevaar!
- Probeer alle binnendeuren zoveel mogelijk open te zetten.
- Doe de waardekast op slot. Doe ook de kassaladen op slot en stel ze veilig in de waardekast.
- Laat de buitendeuren open staan.

U laat de deuren zoveel mogelijk **open** staan bij een **bommelding** en een **gaslucht**. Bij **brand** dienen alle deuren zoveel mogelijk **dicht** gehouden te worden om te voorkomen dat er door het vuur extra zuurstof wordt aangezogen.

**BIJ BOMMELDING / GASLUCHT - DEUREN OPEN!**

**BIJ BRAND - DEUREN DICHT!**

### **7.10 Ontruimingsrichtlijnen**

Bij een bommelding, brand, stroomstoring, gaslucht en na een mogelijke explosie moet het winkelpand ontruimd worden. Het is van belang om goed voorbereid te zijn. Neem daarom regelmatig de ontruimingprocedures door met de BHV-ers, bijvoorbeeld als vast agendapunt tijdens het werkoverleg. Spreek ook over een makkelijk bereikbare verzamelplaats in de omgeving van uw winkel. Men kan elkaar dan in of na een panieksituatie altijd terugvinden.

Een ander onderwerp van gesprek zijn de plaatsen waar de hoofdkraan van het gas en de hoofdschakelaar van het elektra zich bevinden. Loop er met het hele team eens langs. In noodgevallen mag er geen twijfel zijn. Overige informatie omtrent het bedrijfsnoodplan en ontruimingsprocedures vindt u in het calamiteiten- en ontruimingsplan.

### **7.11 Wat te doen bij calamiteiten?**

Bij calamiteiten kunt u buiten kantooruren en in het weekend gebruik maken van de calamiteitentelefoonlijst. Deze lijst is opgenomen in het calamiteiten- en ontruimingsplan.

***Politie***

Heeft u snel assistentie nodig van de politie in verband met een ongeval, overval of vechtpartij? Neem onmiddellijk contact op met de politie (via 112) of, voor bij urgente situaties: 0900 – 8844.

***Contactpersoon politie***

Het komt nogal eens voor dat u de politie nodig heeft om een bepaald probleem te bespreken. U wilt in contact treden met de politie om samen te overleggen en op deze manier tot oplossingen te komen. Het is dan ook aan te bevelen bij de politie een contactpersoon te hebben, bijv. een gebiedsgebonden agent. Vaak is deze bereid zijn mobiele telefoonnummer aan detaillisten te geven.

***Calamiteiteninstructie***

In bepaalde omstandigheden is een calamiteiten-instructie noodzakelijk, zodat iedereen weet wat hij bij calamiteiten moet doen. Deze bondige instructie is onderdeel van het calamiteiten- en ontruimingsplan.

## 8 BEDRIJFSNOODPLAN

De Arbo-wet verplicht iedere ondernemer zijn bedrijfshulpverlening goed te organiseren. Dat wil zeggen dat per bedrijf een of meer medewerkers dienen te worden aangewezen, die voldoende gekwalificeerd zijn om in de eerste minuten na een ongeval of calamiteit levensreddende handelingen te verrichten. Het criterium voor het aantal bedrijfshulpverleners dat u moet aanwijzen is met de invoering van de nieuwe Arbowet komen te vervallen. In plaats daarvan geldt als basis voor de beoordeling van het aantal benodigde bhv'ers de RI&E. Dit betekent dat het minimum aantal bhv-ers samenhangt met de aard en grootte van het bedrijf, de ingeschatte risico's en de ongevalregistratie. De ondernemer/werkgever mag ook zelf de bhv-taken op zich nemen, mits hij daarvoor voldoende kennis heeft. De bestrijding van de calamiteit of de behandeling van de personen die gewond, geblesseerd of getroffen zijn, kunt u daarna overlaten aan professionele hulpverleners, zoals brandweer, politie en verplegers en artsen.

De bedrijfshulpverlener moet worden onderscheiden van de preventiemedewerker. Per 1 juli 2005 is iedere ondernemer verplicht een preventiemedewerker aan te stellen in zijn bedrijf. Een preventiemedewerker is iemand die zorg draagt voor de dagelijkse veiligheid en gezondheid binnen een bedrijf. Hij moet dus kennis hebben van de arbeidsrisico's binnen uw winkel en magazijn. Per 1 januari 2007 is de Arbowet gewijzigd en mag in bedrijven met minder dan 25 werknemers de werkgever zelf de taak van preventiemedewerker op zich nemen. De werkgever kan met belanghebbende werknemers spreken over invulling van de functie en dat vastleggen in bijvoorbeeld de notulen van een personeelsvergadering. Het is goed mogelijk dat de bedrijfshulpverlener en de preventiemedewerker één en dezelfde persoon zijn. Een preventiemedewerker hoeft niet verplicht op cursus.

### **Taken van de Bedrijfshulpverlener**

- verlenen van eerste hulp bij ongevallen
- beperken en bestrijden van een beginnende brand
- voorkomen en beperken van ongevallen
- in noodsituaties alarmeren en evacueren van alle werknemers en andere personen in de winkel
- alarmeren van en samenwerken met de gemeentelijke of regionale brandweer en andere hulpverleningsorganisaties

De bedrijfshulpverleners hebben een voorpostfunctie voor professionele hulpverleners. Zij moeten zijn opgeleid en getraind. Dat gebeurt meestal via de Arbodienst.

### **Bedrijfsnoodplan**

Als bedrijfsleider of ondernemer kunt u calamiteiten natuurlijk niet helemaal alleen de baas. Duidelijke afspraken en een degelijke training met de medewerkers kan de emotionele en materiële schade aanzienlijk beperken. U bent wettelijk verplicht om een calamiteiten- en ontruimingsplan in de winkel te hangen of te leggen. Zo'n plan bestaat uit een plattegrond van de winkel en een actielijst bij calamiteiten. Eén exemplaar moet u in de winkel ophangen, de andere moet u bewaren voor de hulpdiensten. Ze mogen de winkel niet verlaten en moeten altijd op een vaste plaats voorhanden zijn.

Op de **plattegronden** staan aangegeven:

- (nood)uitgangen
- blusmiddelen
- EHBO-koffers
- afsluiters nutsvoorzieningen
- eventueel aanwezige gevaarlijke stoffen

De volgende incidenten dienen te worden beschreven in het **calamiteiten- en ontruimingsplan**:

- brand
- gaslucht
- stroomuitval
- inbraak
- overval
- bommelding
- demonstraties

### **Handelingen bij ontruiming:**

- sluit de kassa's en berg geld en waardepapieren op in de waardekast en vergeet, indien aanwezig, de afroombboxen niet;
- stel waardevolle spullen veilig;
- sluit ramen en deuren;  
LET OP: bij een bommelding alle ramen openlaten als u hiertoe opdracht heeft gekregen van de politie;
- verlaat de winkel via de kortste weg naar de verzamelplaats;
- neem, indien mogelijk, privé eigendommen mee;
- neem een telefoon mee naar buiten en blijf zo lang mogelijk bereikbaar;
- de BHV-ers verlaten als laatste de winkel;
- op de verzamelplaats wordt een inventarisatie gemaakt van alle aanwezige personen;
- ga nooit weg zonder dat de BHV-er op de hoogte is;
- bij een bommelding in overleg met politie gas en elektra afsluiten.

### **Vluchtwegen en nooduitgangen**

1. Via nooduitgangen kunnen alle aanwezigen bij calamiteiten de winkel via de kortst mogelijke weg verlaten.
2. De vluchtweg en nooduitgang zijn vrij van obstakels.
3. Nooduitgangen zijn aangeduid met pictogrammen die voldoen aan de daarvoor geldende Europese regelgeving.
4. Met panieksluitingen zijn de nooduitgangen altijd open te maken.
5. Een optisch en een akoestisch alarm laten weten wanneer de nooduitgang gebruikt wordt. Om het winkelend publiek te attenderen op deze extra veiligheidsmaatregel is het aan te bevelen op de nooduitgang het opschrift "Deze deur is elektronisch beveiligd" te plaatsen.
6. Zorg dat de nooduitgang en de deuren op het traject van de vluchtweg eenvoudig van binnen naar buiten te openen zijn.
7. Vluchtwegen en nooduitgangen die bij het uitvallen van de verlichting slecht zichtbaar zijn, zijn voorzien van een adequate noodverlichting.

### **Noodverlichting**

- In de winkel is noodverlichting aanwezig.
- Controleer éénmaal per maand of deze nog goed functioneert en zorg dat defecte noodverlichting onmiddellijk wordt gerepareerd.

### **Brandmelders en blusmiddelen**

Brandmeldinstallaties zijn niet verplicht maar wel aan te raden. In de regel zijn deze installaties geplaatst op grond van een voorwaarde in de bouw- of gebruikersvergunning, afgegeven door de gemeente.

Zorg dat een erkend installateur éénmaal per jaar de brandmeldinstallatie controleert.

De blusinstallatie en de sprinklerinstallatie, moet tweemaal per jaar worden gecontroleerd door een erkende installateur.

Plaats in de winkel diverse blusmiddelen op goed bereikbare plaatsen.

Pictogrammen geven aan voor welke brand de blusser geschikt is. Dit wordt aangegeven met een pictogram.

De blusmiddelen minimaal éénmaal per jaar laten keuren.

### **E.H.B.O**

In de winkel staat minimaal één E.H.B.O.-kist die voldoet aan de wettelijke regels. Voor een drogisterij is dat Verbandtrommel A.

Deze verbandtrommel staat op een vaste plaats die bij het voltallige personeel bekend is.

### **Ontruimingsoefening**

Minimaal één keer per jaar organiseert de ondernemer of bedrijfsleider een ontruimingsoefening. De BHV-ers noteren de datum, het soort oefening en de evaluatie en voegen dat bij het calamiteiten- en ontruimingsplan.

### **Maandelijke check**

1. Voor uw winkel dient u een checklist samen te stellen met daarin onder meer:  
nooduitgangen aangeduid? vluchtwegen vrij van obstakels? blusmiddelen goed bereikbaar?
2. blusmiddelen jaarlijks gekeurd?  
Een van de BHV-ers moet deze maandelijks nalopen en aankruisen. Bewaar het formulier bij het calamiteiten- en ontruimingsplan.
3. Het is aan te bevelen een BHV-er verantwoordelijk te maken voor de maandelijke check van deze lijst.

### **Checklist Bedrijfsnoodplan**

<b>Bedrijfsnoodplan</b>	<b>Aanwezig</b>	<b>Getest</b>	<b>Acc.</b>	<b>Niet Acc.</b>	<b>Actie door</b>
<b>Technische voorzieningen</b>					
Nooduitgangen					
Blusmiddelen					
Brandmeldinstallatie					
Sprinklerinstallatie					
Noodverlichting					
EHBO kist					
<b>Organisatorische maatregelen.</b>					
BHV-organisatie					
Calamiteiten- en ontruimingsplan					
Training BHV-ers					
Ontruimingsoefening					
Maandelijke checklist					



Maandelijkse checklist Brandpreventie  
**Bedrijfsvertrouwelijke informatie**

Winkel	
Maand	
Datum	
Gecontroleerd door	

		JA	NEE	Actie door
1.	Zijn de vluchtdeuren voorzien van een goed werkende paniekontgrendeling?			
2.	Zijn vluchtroutes niet geblokkeerd?			
3.	Zijn de vluchtpictogrammen aangebracht?			
4.	Zijn de blusmiddelen jaarlijks gekeurd?			
5.	Zijn de blusmiddelen goed bereikbaar?			
6.	Zijn de 'bluspictogrammen' aangebracht?			
7.	Hangen de vluchtplannen op strategische plaatsen in de winkel?			
8.	Zijn alle deurdrangers technisch in orde?			
9.	Is de E.H.B.O-kist op orde?			
10.	Brandt de noodverlichting bij stroomuitval?			

## 9 SEKSUELE INTIMIDATIE

Op grond van artikel 4, lid 2 van de Arbo-wet (1998) zijn werkgevers verplicht om een beleid te voeren om zoveel mogelijk seksuele intimidatie op de werkplek te voorkomen en aan te pakken.

### ***Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:***

'Ongewenst gedrag van seksuele aard of ander op geslacht gebaseerd gedrag dat afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk. Hieronder valt lichamelijk, verbaal of non-verbaal gedrag waarvan betrokkene niet is gediend'.

Het kan hierbij gaan om:

- seksuele chantage;
- onnodige of ongewenste aanrakingen;
- voortdurende opmerkingen over het uiterlijk;
- dubbelzinnige opmerkingen of gebaren;
- een bepaalde manier van kijken;
- pin-up posters;
- (poging tot) aanranding of verkrachting.

Het essentiële kenmerk bij seksuele intimidatie is dat de betrokkene laat merken dat hij of zij niet gediend is van bepaalde seksueel getinte gedragingen en/of opvattingen. Mensen hebben het recht om zelf hun grenzen te trekken in de omgang met elkaar.

Seksuele intimidatie gebeurt niet alleen tussen collega's onderling, maar kan ook plaatsvinden tussen medewerkers en derden, bijvoorbeeld klanten of vertegenwoordigers. In zo'n geval mag de medewerker het werk voor die klanten of vertegenwoordigers staken.

Seksuele intimidatie hoort niet voor te komen op de werkplek en als het toch gebeurt, moet de werkgever maatregelen nemen om het ongewenste gedrag te stoppen. Het voorkomen en beperken van seksuele intimidatie moet een onlosmakelijk onderdeel zijn van het (sociale) beleid van iedere onderneming. U bent verplicht de medewerkers te beschermen tegen seksuele intimidatie en tegen de nadelige gevolgen daarvan.

### **Oplossingen**

Probeer onderlinge problemen in eerste instantie samen op te lossen. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, is dit vaak al voldoende om aan het gedrag een eind te maken.

Lukt dit niet of is de klacht te ernstig en/of structureel van aard? Probeer dan de medewerker zo goed mogelijk te helpen door bijvoorbeeld te attenderen op een vertrouwenspersoon en/of de bedrijfsarts van de Arbo-dienst. De bedrijfsarts vervult namelijk ook de functie van onafhankelijk vertrouwenspersoon.

## **10 ALARM**

### **10.1 Installatie & Procedure**

Alarminstallaties signaleren een inbraak, een opening met dwang of een overval. Soms één van deze situaties, soms alledrie. Het signaal gaat van de alarminstallatie naar de Particuliere Alarm Centrale, de PAC. De centralist van de meldkamer neemt vervolgens de vooraf afgesproken maatregelen, zoals het waarschuwen van de politie, de ondernemer en/of een surveillant van het beveiligingsbedrijf.

Signalering van een inbraak gebeurt met deurcontacten, raamcontacten en passieve infrarood melders (PIR). Deuren en ramen moeten goed sluiten zodat de magneetcontacten goed werken. Zorg ook dat de PIR 'vrij zicht' heeft en stapel dus geen goederen voor de melder op. Als de PIR niet is uitgerust met een zogenoemd antimask-systeem dat ervoor zorgt dat het alarm afgaat zodra je de melder afplakt, controleer dan elke avond of de PIR niet is afgedekt met een sticker of papertje.

#### **'Waarschuwingadressen'**

Om de politie zo snel mogelijk in actie te laten komen, is het belangrijk dat u duidelijke afspraken maakt met de PAC. De beveiligingsmaatregelen, waarvan de alarminstallatie er één van is, moeten naadloos op deze afspraken aansluiten zodat de reactietijd tot een minimum wordt beperkt. Bijvoorbeeld dat de winkelier met de politie of een particulier beveiligingsbedrijf naar de winkel gaat zodra een inbraakalarm binnen komt.

#### **Loos alarm is funest**

U reageert een volgende keer trager en minder alert en de politie kan u, na meerdere keren loos alarm, op een zwarte lijst plaatsen en niet meer in actie komen. Wees daarom alert bij het bedienen van de alarminstallatie en voorkom fouten bij het in- en uitschakelen. Controleer ook regelmatig of de installatie goed functioneert.

#### **Welk beveiligingsbedrijf?**

Wij adviseren om de in de winkel aanwezige alarminstallatie te laten installeren door een Borg gecertificeerd Beveiligingsbedrijf. Alleen dit bedrijf mag, na overleg met u, zorgdragen voor onderhoud, reparatie en wijzigingen aan deze installatie. Het beste is om éénmaal per jaar preventief onderhoud te verrichten aan de alarminstallatie.

#### **Welke PAC?**

Uw alarminstallatie is aangesloten op de Particuliere Alarm Centrale (PAC) van

.....**telefoonnummer** .....

Dit is een Borg gecertificeerde Alarmcentrale. Bij deze alarmcentrale is bekend wie gewaarschuwd moet worden. Tijdens openingsuren is dit de winkel zelf. Buiten openingsuren zijn dit de afgesproken namen.

In het Jaarboek Beveiliging van uitgeverij Kluwer staan de Borg gecertificeerde bedrijven op een rijtje.

#### **Surveillancebedrijf?**

Als de PAC een alarm binnenkrijgt, kan het nodig zijn dat een surveillancebedrijf een kijkje gaat nemen. Hierover moeten vooraf afspraken worden gemaakt, zowel met het surveillancebedrijf als de PAC. Let bij het zoeken van een surveillancebedrijf op of het bedrijf is aangesloten bij de VPB, de Vereniging Particuliere Beveiligingsorganisaties in Houten.

#### **Kluisalarm**

Net als de buitendeur kan de kluis zijn uitgerust met een code 'dwangmatig openen'. Alle sleutelhouders en de PAC moeten deze code kennen. Als deze code bij het openen van de kluis wordt gebruikt, zal de PAC direct de meldkamer van politie waarschuwen. De politie zal dan handelen zoals bij een overval.

Zie verder het hoofdstuk 'Overvallen'.

#### **Dwangmatig openen of sluiten van de winkel**

Sommige alarminstallaties zijn uitgerust met een code 'dwangmatig openen/ sluiten', speciaal voor het geval u of een medewerker door een overval gedwongen wordt de deur open te maken en de code in te toetsen. Dit is een speciale code waaraan de PAC direct ziet wat er aan de hand is. De PAC zal

dan zonder tussenkomst van wie dan ook de meldkamer van de politie waarschuwen. De politie zal dan handelen zoals bij een overval.

De sleutelhouders moeten deze code uit hun hoofd kennen.  
Zie ook: het hoofdstuk 'Overvallen'.

### ***Hoe werkt de alarminstallatie?***

#### ***In- en uitschakelen – hoe?***

De alarminstallatie in de winkel heeft een of twee controlepanelen.

1. Het controlepaneel voor in- en uitschakeling, dat vlakbij de personeelsingang moet zijn aangebracht. Door het intoetsen van de persoonlijke alarmcode wordt de installatie in- of uitgeschakeld.
2. Een extra controlepaneel in het kantoor. Uitsluitend via dit paneel mogen in- en uitschakelcodes gewijzigd worden. Hierdoor sluit u de mogelijkheid uit dat onbevoegden kunnen meekijken.

#### ***In- en uitschakelen – wanneer?***

U maakt met de PAC afspraken over de in- en uitschakeltijden van het alarm. Het alarm moet in ieder geval ingeschakeld zijn tussen één uur na sluiting en twee uur voor opening van de winkel. Als het alarm tussen deze tijden niet is ingeschakeld, zal door de PAC de alarmopvolgingsprocedure worden opgestart. Geef daarom alle veranderingen in de in- en uitschakeltijden direct door aan de PAC. Dit voorkomt onnodig werk en onrust.

#### ***Uitzonderingen***

Soms moet ook buiten de afgesproken tijden wel eens iemand in de winkel aanwezig zijn. Neem hierover vooraf contact op met de PAC en geef de tijdelijk gewijzigde tijd door. Wordt deze tijd overschreden, dan zal de PAC de alarmopvolgingsprocedure opstarten.

#### ***Overzicht in- en uitschakeltijden***

Eénmaal per maand kunt u bij de PAC de in- en uitschakeltijden van het alarm opvragen. Deze lijst moet u controleren en archiveren. Bij controle moet u aandacht besteden aan eventuele afwijkingen. Het is belangrijk te weten of op tijden dat de winkel gesloten is, toch iemand in de winkel is geweest, bijvoorbeeld een medewerker met een sleutel die thuis merkte dat de tandpasta op was.

#### ***Waarschuwingsadressen***

Bij de Particuliere Alarm Centrale (PAC) moeten de waarschuwingsadressen van de winkel bekend zijn. Tijdens openingsuren is dit de winkel zelf.

Buiten openingsuren zijn dit:

1. Eigenaar winkel
2. Bedrijfsleider
3. Assistent bedrijfsleider
4. Familielid/vriend/buurman/medewerker

Mutaties in de waarschuwingsadressen geeft u tijdig door aan de PAC. Dit geldt natuurlijk ook als er voor een periode, denk hierbij aan de vakantieperiode, een vervanger is aangesteld. In de bijlagen is een lijst opgenomen waarop u de waarschuwingsadressen kunt vermelden.

#### ***Gebruikerscode***

De sleutelhouders van de winkel krijgen van de PAC een persoonlijke code. Deze unieke code is alleen bekend bij de PAC en is belangrijk in de communicatie met de centrale. De medewerker van de PAC ziet aan de code wie er gebruik van maakt en in welke winkel deze persoon werkzaam is. Zorg dus dat u bij communicatie met de PAC de code bij de hand heeft.

Mutaties in de gebruikerscode - ontslag of vertrek naar een andere winkel - moet u altijd direct doorgeven aan de PAC.

## **10.2 Het alarm gaat af.... wat nu?**

Bij elk alarm - een stilalarm, een overvalalarm of een brandmelding - verschijnt op het scherm van de centralist van de Particuliere Alarm Centrale (PAC) een melding. Deze centralist zorgt dat de juiste mensen in actie komen. Vooraf zijn hierover tussen u en de PAC afspraken gemaakt.

Als tijdens openingsuren het alarm afgaat doordat bijvoorbeeld een nooddeur die gesloten moet blijven, open gaat, dan zal de PAC naar de winkel bellen en vragen waardoor het alarm is veroorzaakt. Afhankelijk van de oorzaak komt de PAC na overleg in actie. Dit gebeurt overigens niet bij een overvalalarm, dan mag geen minuut verloren gaan.

Als buiten de openingsuren een alarm afgaat, zal de PAC het waarschuwingsadres en de politie of een externe mobiele surveillancedienst bellen en instrueren.

### ***Inbraak***

Bij een inbraakmelding geeft de PAC eerst de melding door aan de door u ingehuurde surveillancedienst. Als de surveillancedienst inderdaad een calamiteit constateert, belt hij of zij eerst het eerste waarschuwingsadres van de lijst en daarna de politie. Als u gevraagd wordt om naar de winkel te gaan, moet u de aanwijzingen van de politie of beveiligingsbeambte opvolgen. **GA NOOIT ALLEEN NAAR BINNEN!** Mogelijk is de inbreker nog binnen en wie weet welke wapens hij bij zich heeft. Vergeet niet: een kat in het nauw maakt rare sprongen!

Als de beveiligingsbeambte geen bijzonderheden constateert, meldt hij of zij dit bij de PAC, schakelt het alarm in en sluit de winkel weer af.

Als de beveiligingsbeambte wel bijzonderheden ziet, meldt hij of zij dit ook bij de PAC. De centralist van de PAC zal vervolgens telefonisch overleggen met de persoon van het waarschuwingsadres. De beveiligingsbeambte laat altijd een surveillancerapport achter in de winkel. Wij raden u aan het origineel zorgvuldig te bewaren. Mocht later toch blijken dat niet goed is gecontroleerd, dan is de aansprakelijkheid bij het beveiligingsbedrijf neer te leggen.

### ***Overvalmelding***

Op enkele strategische plaatsen in de winkel is het mogelijk om zogenaamde overvalknoppen te plaatsen. Een druk op zo'n knop activeert het overvalalarm. Dit is een stille alarmmelding naar de PAC. Deze PAC waarschuwt bij een overvalmelding altijd direct de politie. Die zal vervolgens de landelijk geldende procedure 'melding overval' opstarten. Denk bij het gebruik van het overvalalarm altijd als eerste aan de veiligheid van iedereen die zich op dat moment in de winkel bevindt. Klanten, medewerkers en uzelf moeten immers weer heelhuids thuis komen. Gebruik het overvalalarm dus weloverwogen. Het liefst zonder dat de overvaller ziet dat u de knop indrukt of anders als u het idee heeft dat de overval uit de hand dreigt te lopen.

Het drukknop overvalstelsel wordt ook wel het statisch overvalalarm genoemd. Tijdens of na de overval kunt u het alarm met een druk op de knop activeren.

Een telefoontje naar de politie (112) werkt ook, maar het is zeer eenvoudig om een telefoonlijn onklaar te maken. Met een drukknop overvalstelsel houdt u in noodgevallen een communicatielijn, via de PAC, naar de politie. Het is zeer moeilijk om een overvalstelsel onklaar te maken. Probeer men dit wel, dan gaat er altijd een overvalmelding of een sabotagemelding af.

Ook is het mogelijk om gebruik te maken van een draadloos overvalstelsel. Dit systeem bestaat uit 3 tot 5 zenders die het signaal doorgeven aan de Particuliere Alarm Centrale. De zender dient onzichtbaar te worden gedragen, bijvoorbeeld onder uw overhemd. Het indrukken van de zender mag alleen op het moment dat anderen dat niet zien.

Het voordeel van een draadloos overvalstelsel is, dat op het moment dat u wordt opgesloten, u door middel van het activeren van de zender, toch de PAC of de politie van de overval in kennis kunt stellen. Test in overleg met de PAC, bij voorkeur eens per kwartaal, het juist functioneren van de zender(s).

### **Aanvalsplan**

Het aanvalsplan wordt in overleg met de politie en u opgesteld.

In dit plan wordt het volgende geregeld:

1. Infrastructuur alarmsysteem
2. Alarmopvolging algemeen (*inbraak, storing, spanningsuitval, etc.*)

### 10.3 Alarmopvolging bij overval

#### Valse meldingen

Als u een overvalsysteem heeft, treedt bij een melding een groot apparaat in werking. Denk aan de Particuliere Alarm Centrale, agenten met kogelwerende vesten, een overvalteam.

Merkt u dat het alarm ten onrechte wordt gegeven, belt u dan zo snel mogelijk de Particuliere Alarm Centrale om door te geven dat het om een vals alarm gaat en noem hierbij uw klantnummer. De Particuliere Alarm Centrale kan ook vragen naar uw pincode. Desondanks zal de politie telefonisch contact met u opnemen. Vervolgens wordt u verzocht om naar de opstelplaats te gaan, waar u door de politie wordt opgevangen.

#### Sabotage

Als de telefoonlijn wordt doorgesneden, komt er in de Particuliere Alarm Centrale een sabotagemelding binnen. De politie wordt hiervan onmiddellijk in kennis gesteld. De politie hanteert nu de overvalprocedure. Er wordt door de politie een aanvalsplan uitgevoerd.

### Checklist alarminstallatie/ procedure

Elektronische beveiligingsmaatregelen	Aanwezig	Getest	Acc.	Niet Acc.	Actie door
<b>Technische voorzieningen</b>					
Centrale stuureenheid					
Aangesloten bij PAC					
Controle paneel in- en uitschakeling					
Detectoren (PIR en magneetcontacten)					
Overvalknoppen (kantoor + kassa's)					
Dwangmatige opening/ sluiting					
Sabotagemelding					
<b>Organisatorische maatregelen</b>					
Zijn de waarschuwingsadressen bekend bij PAC					
Afspraken met PAC alarmopvolging loos alarm					
Afspraken met PAC alarmopvolging inbraakmelding					
Afspraken met PAC alarmopvolging melding overval en dwangmatige opening/sluiting					
Afspraken met PAC alarmopvolging overige calamiteiten					
Afspraken met PAC over in- en uitschakeltijden					
Afspraken met politie over alarmopvolging overval en dwangmatige opening/ sluiting					
Afspraken met beveiliging over alarmopvolging					
Sleutelhouders in bezit van gebruikerscode					
Zijn de sleutelhouders bekend met de diverse procedures.					
Bedrijfsleider mastercode					
Sleutelhouder persoonlijke inschakelcode					
Onderhoudscontract					
Inschakelcodes twee maal per jaar wijzigen					

## 11 BOUWKUNDIGE MAATREGELEN

### ***Bouwkundige maatregelen deuren en ramen***

Inbraakpreventie begint bij de beveiliging van ramen en deuren.

De buitendeuren en ramen zijn voorzien van inbraakwerend hang en sluitwerk met het SKG® keurmerk met één of twee sterren. Getest hang- en sluitwerk met één ster garandeert dat het minstens 3 minuten duurt voordat een inbreker binnen is. Bij twee sterren duurt het langer.

Alle deuren die toegang geven tot de winkel zijn voorzien van gecertificeerde sloten.

Heeft u te maken met sporen van inbraak of slijtage? Laat dan zo snel mogelijk het hang- en sluitwerk vervangen.

### ***Deuren***

Deuren moeten niet alleen voor het oog gesloten zijn. Ook de deuren waarvan op dat moment geen gebruik wordt gemaakt, moet u goed afsluiten. Dat geldt tevens voor de binnendeuren. Dit voorkomt diefstal en insluiping. Denk aan de deuren van magazijn, personeelsruimte, kantoor, kluis en waardekast.

### ***Personeelsingang***

De personeelsingang is uitsluitend voor de medewerkers en de ondernemer bedoeld. Zij kunnen hierdoor voor de opening van de winkel naar binnen en 's avonds na sluiting weer naar buiten. Alle resterende tijd blijft deze ingang gesloten.

Als de hoofdentree tevens de personeelsingang is, dan mag de deur alleen door de sleutelverantwoordelijke geopend worden en alleen als er geen klanten staan. Daarna gaat de deur weer dicht tot de winkel voor het publiek open gaat.

De ondernemer of de bedrijfsleider is verantwoordelijk voor de personeelsingang. De taak voor toezicht kan worden gedelegeerd aan een van de medewerkers.

### ***Camera's***

Om uw veiligheid en die van anderen te waarborgen kunt u bij de personeelsingang een camera plaatsen. Deze camera kunt u verbinden met een monitor. Gekozen wordt een locatie die voldoende zicht biedt op personen voor de ingang en naaste omgeving. Camera's kunt u uiteraard ook plaatsen in de personeelsruimte en bij de kassa. Pas op dat het zicht van de camera niet wordt belemmerd door displays of decoratiemateriaal.

### ***Vluchtdeuren***

Vluchtdeuren mogen alleen gebruikt worden bij een ontruiming of een andere calamiteit. Zowel naar binnen als naar buiten mag de doorgang niet belemmerd worden. Als u de vluchtdeuren kunt afsluiten moet u zorgen dat ze zijn voorzien van een paniekontgrendeling.

Het advies is om nooddeuren in de winkel te voorzien van een elektronisch (akoestisch en optisch) alarm, dat in werking treedt zodra een van de deuren wordt geopend. Dit alarm is met een sleutel af te zetten.

Met stickers op de deur - 'elektronisch beveiligd' - laat u het winkelend publiek weten dat de winkel beveiligd is.

NB. Zie ook het hoofdstuk Bedrijfsnoodplan.

### ***Overige deuren***

Deuren die niet toegankelijk zijn voor derden, moet u altijd afsluiten. En als sommige ruimten alleen voor bepaalde personen toegankelijk zijn, mogen alleen zij hier een sleutel van hebben.

### ***Codeslot***

De toegang tot bepaalde ruimten kan ook geregeld worden met codesloten. Zij verkleinen de kans op inbraak, zowel van buitenaf als voor mensen die al binnen zijn. Personeelsleden die gebruik maken van het codeslot, moeten oppassen dat onbevoegden niet meekijken tijdens het intoetsen van de code. Meerdere malen per jaar moet de ondernemer of de bedrijfsleider de code wijzigen. Dat moet ook bij een ontslag, gedwongen of vrijwillig, van een van de medewerkers.

### **Magazijn**

Als u een aparte ingang heeft voor het magazijn, moet de deur ervan altijd op slot zijn. De deur is voorzien van een gecertificeerd slot en de sleutel is enkel in het bezit van de bedrijfsleider. Leveranciers melden zich in de winkel, of - indien aanwezig - via een bel of intercom. U kunt dat bij de magazijndeur met een bord duidelijk maken. Maak nooit de deur open als u niet weet wie er voor de deur staat!

### **Bosschages**

Houd eventuele bosschages rond de winkel laag. Zo heeft u altijd voldoende zicht op de winkel. En criminelen hebben onvoldoende vluchtmogelijkheden; zij worden liever niet gezien.

### **Verlichting**

Zorg dat de winkel en de omgeving bij aankomst en vertrek voldoende verlicht is. Met schemer- en tijdschakelaars is dit éénmalig in te stellen.

### *Checklist bouwkundige maatregelen (o.a. deuren en ramen)*

<b>Bouwkundige maatregelen (o.a. deuren en ramen)</b>	<b>Aanwezig</b>	<b>Getest</b>	<b>Acc.</b>	<b>Niet Acc.</b>	<b>Actie door</b>
<b>Technische voorzieningen.</b>					
SKG ® goedgekeurd hang en sluitwerk					
Gecertificeerde sloten (zie sleutelbeheer)					
Extra voorziening personeelsingang, bijv. spion of camera					
Codesloten diverse deuren					
Winkel goed verlicht en overzichtelijk					
Bosschages snoeien					
<b>Organisatorische maatregelen.</b>					
Buitendeuren gesloten					
Deuren magazijn gesloten (zie ook Goederen)					
Deur magazijn gesloten					
Deur personeelsruimte gesloten					
Deur kantoor gesloten					
Deur kluis gesloten (zie ook Kluizen en Geldtransport)					
Deur waardekast gesloten (zie ook Kluizen en Geldtransport)					



## 12 BRANDVEILIGHEID

Het jaar zit vol feestelijkheden. Hoogtepunten vormen Sinterklaas, Kerstmis, Pasen en Valentijnsdag. Ze gaan vaak gepaard met feestelijke decoraties. Helaas kan de gezelligheid door brand wreed worden verstoord. De medewerkers van de afdeling bouw & woningtoezicht en de brandweer geven u graag nadere informatie over de formele voorschriften, de veiligheid van uw pand en brandveilige decoratie. Heeft u voor uw gebouw een gebruiksvergunning, dan zijn de daarin gestelde voorschriften maatgevend. Voor de volledigheid verwijzen wij u naar de gemeentelijke bouwverordening.

Een aantal regels zijn bijna te logisch om te noemen. Zoals het verbod om zonder speciale vergunning vuurwerk af te steken in een gebouw.

### 12.1 Uitgangen en vluchtwegen

Bij een brand moet iedereen razendsnel het pand kunnen verlaten. Dus:

- Zijn de ingangen, doorgangen, uitgangen, gangpaden, trappen, hellingbanen en vluchtroutes over de minimaal vereiste breedte vrij van obstakels?
- Zijn de deuren van de nooduitgangen niet op slot en van binnenuit direct te openen zonder gebruik te hoeven maken van sleutels of andere losse voorwerpen?
- Zijn de nooduitgangen binnen een straal van 2 meter vrij van tafels, stoelen of andere obstakels? Is de route naar de nooduitgang vrij van obstakels? Dit geldt ook voor de buitenzijde van de inrichting. Er mogen dus geen fietsen voor de uitgang of in vluchtroute staan, ook niet als dit de openbare weg is.
- Zijn de gordijnen in of voor een ingang, doorgang en (nood)uitgang zodanig aangebracht, dat deze met de deur meedraaien en het zicht op de deuren en de herkenbaarheid van de uitgang niet verhinderen?

### Nood- en transparantverlichting

Een duidelijk zichtbare en herkenbare vluchtroute is bij brand van levensbelang.

In een gebouw kan nood- en transparantverlichting verplicht zijn. Raadpleeg hiervoor uw bouwvergunning of gebruiksvergunning. Indien u hieromtrent vragen heeft, neemt u dan contact op met de brandweer of de afdeling bouw & woningtoezicht van uw gemeente.

Belangrijk is dat alle aanwezige voorzieningen goed functioneren. Als de netspanning geheel of gedeeltelijk wegvalt, moet de noodverlichting binnen 15 seconden inschakelen en tenminste een uur op de vereiste sterkte blijven functioneren.

In ruimten waar geen nood- en transparantverlichting verplicht is, bijvoorbeeld ruimten voor minder dan 50 personen, is een vluchtwegaanduiding in de vorm van een sticker voldoende. Dergelijke aanduidingen verhogen de veiligheid en zijn relatief goedkoop.

Let bij het aanbrengen van winkeldecoratie op dat de noodverlichting en vluchtwegaanduidingen goed zichtbaar blijven.

### 12.2 Interne organisatie

Onwetendheid is de grootste vijand tijdens een calamiteit in uw winkel. Laat u dus niet verrassen en bereidt u en uw personeel goed voor op de mogelijke calamiteiten.

Maak een ontruimingsplan en zorg dat alle medewerkers weten wat ze moeten doen bij brand of een andere calamiteit. Dit kunt u eventueel met behulp van de brandweer opstellen.

Zorg dat de veiligheidsinstructies op duidelijk zichtbare plaatsen in uw winkel hangen.

De medewerkers moeten weten waar de brandblusmiddelen staan of hangen en hoe ze die moeten gebruiken.

Oefen met de medewerkers regelmatig of het ontruimingsplan werkt.

### 12.3 Blusmiddelen

Met de aanwezige blusmiddelen bent u in staat om bij brand een bluspoging te ondernemen. Zorg er daarom voor dat brandslanghaspel en draagbare blustoestellen altijd bereikbaar zijn. Hang daarom niets voor blusmiddelen.

Om er zeker van te zijn dat de blusmiddelen voor direct gebruik beschikbaar zijn, laat u de blusmiddelen 1 x per jaar door een erkend bedrijf controleren op een goede werking. U kunt de laatste keuringsdatum terugvinden op het keuringsbewijs (meestal een sticker) op het blusmiddel. Plaats een aantal brandmelders, in elk geval in iedere ruimte één.

#### **12.4 Gaat u versiering ophangen?**

Plafondversiering kan bij een brand in sterke mate bijdragen aan de uitbreiding van een brand. Daarom mag u plafondversiering alleen ophangen als deze onbrandbaar is of moeilijk brandbaar is gemaakt, zoals aluminium slingers, onbrandbaar gemaakt papier, onbrandbare netten en onbrandbare doeken. Niet toegestaan zijn bijvoorbeeld droogbloemen, kunstplanten van brandbaar materiaal, opgezette dieren, manden, doeken, touwen en (kerst)takken.

Versiermateriaal dat moeilijk brandbaar is gemaakt, is verkrijgbaar bij de reguliere handel. Vraag hier expliciet om en bewaar de verpakking van versiermaterialen om dit aan te kunnen tonen.

Versiering mag uitsluitend opgehangen worden met behulp van ijzerdraad met een dikte van tenminste 0,5 mm.

Het versiermateriaal langs en aan de plafonds, dient met de onderzijde op minimaal 2,5 meter boven de vloer te hangen.

Zorg dat versieringen niet in aanraking kunnen komen met verlichting en andere warm wordende apparaten.

Als u de buitenzijde van uw gebouw met versiering wilt verfraaien zijn bovenstaande tips ook van belang. Houd rekening met de ondergrond, brandbaarheid, wijze en hoogte van het ophangen en met de hoeveelheid versiermateriaal.

#### **Komt er een kerstboom?**

- Een echte boom is erg brandbaar. Testen van TNO laten zien dat zelfs impregneren niet afdoende helpt. Wilt u het echt veilig doen, koop dan een kunststof kerstboom, gemaakt van een type kunststof dat niet makkelijk in brand gaat.
- Kiest u voor een echte boom, kies dan voor een boom met kluit en plaats deze in een stevige kuip. Houd de aarde waarin de boom geplant is goed vochtig, zodat de boom minder snel uitdroogt. Combinaties van kerstboom en losse kersttakken zijn niet toegestaan vanwege de mogelijke kans op uitbreiding over een te groot oppervlak.
- Kerstbomen zijn niet toegestaan in vluchtroutes zoals gangen, doorgangen trappenhuis en bij (nood)uitgangen. Ook niet plaatsen voor kleine blusmiddelen zoals haspels en dergelijke. In de overige ruimten worden ze slechts onder bepaalde voorwaarden toegestaan.
- Clusters van meerdere kerstbomen en meerdere kerstbomen in een ruimte vormen een onacceptabel veiligheidsrisico en zijn dan ook niet toegestaan. Bij grote en hoge ruimtes, zoals kerken, is het plaatsen van meerdere kerstbomen wel toegestaan indien de onderlinge afstand tussen de bomen tenminste 3 maal de hoogte, van de grootste boom, in meters bedraagt.
- Zorg dat de boom niet kan omvallen; dan kunnen ze ongewild vluchtroutes versperren.
- Zet de boom niet te dicht bij de gordijnen.
- Gebruik geen echte kaarsjes in de boom. In een moment van onoplettendheid verandert uw boom in een fakkel.
- Verlichting in de boom is mooi, maar alleen veilig als u elektrische verlichting met KEMA-keur gebruikt.
- Controleer de bedrading van de elektrische kerstboomverlichting op beschadigingen.
- Probeer de installatie eerst uit door de lampjes voor het ophangen korte tijd te laten branden.
- Gebruik een gaaf en goed passend verlengsnoer, en leg dat zodanig neer dat niemand er over kan struikelen. Langs vluchtroutes de snoeren afplakken.
- Doe de verlichting uit als het pand gesloten wordt. Haal de stekker uit het stopcontact, als u alleen een lampje los draait blijft risico op brand bestaan.
- Dennengroen mag niet of slechts in beperkte mate worden gebruikt. Dit materiaal is zeer brandgevaarlijk, zeker als het droog is. Daarom mogen kersttakken slechts in kleine clusters (1m<sup>2</sup>) opgehangen worden (niet aan het plafond). Deze clusters dienen een onderlinge afstand te hebben van tenminste 3 meter vrije tussenruimte en dienen te zijn opgehangen aan ijzerdraad met een dikte van tenminste 0,5 mm.
- Plaats kerstbomen niet voor blusmiddelen, meterkasten, brandmeld- of andere schakel- en bedieningspanelen.

#### **Hoe te handelen bij brand....**

- Blijf kalm
- Schat snel in of u de brand kunt blussen en doe dat eventueel
- Waarschuw de medewerkers en andere aanwezigen in de winkel
- Vlucht volgens uw eigen vluchtplan

- Houd deuren en ramen gesloten en sluit deuren achter u
- Blijf dicht bij de grond
- Bel **NA ONTVLUCHTING** direct 112
- Waarschuw de buren

Met dank aan de Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding.

### **13 SCHADECLAIMS**

Na het ontdekken van schade dient u een schadeclaim in. Houd u rekening met de grens van het eigen risico, ook met eventuele vervolgschade. Hieronder treft u aan hoe dit in zijn werk gaat en welke actie u dient te nemen.

U meldt het voorval telefonisch, binnen 2 x 24 uur, aan de verzekeringsmaatschappij.

U ontvangt van de verzekeringsmaatschappij een schriftelijke bevestiging.

Betreft het een misdrijf, dan doet u aangifte bij de politie. Dit is noodzakelijk voor de verzekering.

Gaat het om een spoedgeval, dan zal de schade-expert op een zo kort mogelijke termijn een afspraak met u maken en de schade taxeren.

Neem geen eigen schade-expert in de arm. De verzekeringsmaatschappij wijst zelf deze expert aan. Een taxatierapport van een andere, dan door de verzekeringsmaatschappij aangewezen expert, wordt niet geaccepteerd. De schade-expert maakt met u een afspraak, taxeert de schade en maakt een rapport op.

Nadat het rapport is opgemaakt, zal aan u worden meegedeeld of de schade wordt vergoed.

#### ***Aansprakelijkheid***

Iedereen die een handeling verricht, waaruit letsel of materiële schade ontstaat, is daarvoor verantwoordelijk. De veroorzaker kan door de benadeelde aansprakelijk worden gesteld. Dit gebeurt in de praktijk door middel van een brief, bij voorkeur aangetekend, waarin wordt verzocht om vergoeding van de toegebrachte schade aan bijvoorbeeld een sieraad, bril of kledingstuk. Volgens het Burgerlijk Wetboek is de veroorzaker verplicht om de schade aan de benadeelde te vergoeden. Weigert de veroorzaker om de schade te vergoeden, dan kan hij op grond van een rechterlijke beslissing alsnog worden gedwongen om tot schadevergoeding over te gaan. Veelal zal bemiddeld worden door een advocaat.

#### ***Aansprakelijkheidsverzekering***

Indien beiden, veroorzaker en benadeelde, een WA-verzekering hebben afgesloten, zullen de verzekeringsagenten van de verzekeringsmaatschappijen in kwestie gaan bemiddelen.

#### ***Kan iedereen aansprakelijk worden gesteld?***

Ja, in principe wel, maar er is één uitzondering: is de veroorzaker nog niet meerderjarig (18 jaar), dan dient door de benadeelde degene aansprakelijk gesteld te worden, die de zaken van deze minderjarige behartigt. Dat is degene die de ouderlijke macht of de voogdij over de minderjarige heeft, dus de ouders, pleegouders of adoptieouders.

## 14 BIJLAGEN

### Bijlage 1

#### **Arbowet in 't kort**

Werkgevers en werknemers hebben zich de afgelopen jaren sterk gemaakt voor een gezond, veilig en prettig werkklimaat. Het belang van goede arbeidsomstandigheden wordt steeds vaker onderkend. Investerings op dit gebied leiden tot een betere motivatie van werknemers en een afname van het ziekteverzuim.

#### **Arbobesluit en Arboregeling**

De Arbowet zelf kent weinig concrete regels. Die zijn te vinden in het Arbobesluit en de Arboregeling. Het Arbobesluit bevat, ingedeeld naar onderwerp, concrete verplichtingen over zaken als arbozorg, over de inrichting van arbeidsplaatsen, over blootstelling aan geluid. In de Arboregeling zijn bepaalde onderdelen van het Arbobesluit verder uitgewerkt.

#### **Ruimte voor zelfregulering**

Als de wet geen concrete voorschriften stelt, bijvoorbeeld voor verzuimbeleid en het voorkomen van stress, is het ook mogelijk afspraken te maken op bedrijfstakniveau, eventueel in de vorm van convenanten, afspraken tussen overheid, werkgevers- en werknemersorganisaties om bepaalde risico's op ziekte en invaliditeit te verminderen of te voorkomen.

#### **Het Arbobeleid stap voor stap**

De Arbowet verdeelt het arbobeleid in vier stappen:

1. de risico-inventarisatie en -evaluatie
2. het plan van aanpak
3. wie is verantwoordelijk voor wat
4. evalueren en zo nodig bijstellen van het beleid

##### **1. De risico-inventarisatie en -evaluatie**

Wie risico's wil voorkomen of opheffen, moet ze eerst kennen. De spil van het arbeidsomstandighedenbeleid is dan ook de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Die geeft inzicht in de gevaren die zich binnen het bedrijf kunnen voordoen en de kans dat zij optreden. De RI&E is maatwerk. De RI&E voor een drogisterij kan aanzienlijk beknopter zijn dan een RI&E voor een complexe metaalfabriek. Om de kleine bedrijven te helpen stimuleert het ministerie van SZW het ontwikkelen van branche- of risicospecifieke systemen, waarmee de RI&E door de ondernemer zelf kan worden opgesteld.

Omdat arbeidssituaties voor de ene werknemer risicovoller zijn dan voor de ander, moet speciale aandacht uitgaan naar bijzondere categorieën werknemers, zoals jongeren, ouderen, zwangeren en gehandicapten. Een ander onderdeel van de RI&E is dat de werkgever alle ongevallen in het bedrijf die tot ziekteverzuim leiden, moet registreren als onderdeel van de RI&E. Ongevallen die een ernstig letsel of de dood tot gevolg hebben, moeten direct gemeld worden aan de Arbeidsinspectie.

##### **2. Het plan van aanpak**

Als de werkgever door het opstellen van de RI&E weet welke gevaren binnen het bedrijf bestaan en hoe groot de kans is dat deze zich voordoen, maakt hij een plan van aanpak. Hij stelt vast welke maatregelen binnen welke termijn genomen worden. De arbodienst adviseert over het maken van het plan van aanpak en geeft ook aan welke maatregelen prioriteit hebben. Ernstige gevaren moet de werkgever direct of op korte termijn aanpakken.

Minstens éénmaal per jaar moet de werkgever met de werknemers over het plan van aanpak overleggen en hen rapporteren over de voortgang van de uitvoering. In kleine bedrijven, waar het plan van aanpak beperkt is en er geen ernstige gevaren zijn (zoals in de drogisterij) kan die rapportage bestaan uit het verslag van het overleg.

#### **Bedrijfshulpverlening**

De werkgever moet één of meer werknemers aanwijzen die de bedrijfshulpverlening op zich nemen. Deze medewerkers moeten in elk geval de volgende vier taken kunnen uitvoeren:

- eerste hulp bij ongelukken

- eenvoudige brandbestrijding
- alarmeren en evacueren van personeel
- alarmeren van en samenwerken met professionele hulpverleners (politie, ambulance, brandweer)

### **3. Evalueren en bijstellen**

Regelmatig moet de werkgever evalueren of het arbobeleid en de maatregelen uit het plan van aanpak juist zijn. Soms blijken oplossingen in de praktijk immers niet of niet helemaal te voldoen. Ook nieuwe ontwikkelingen of risico's moeten worden opgenomen in de RI&E en in het plan van aanpak. De wet zegt niet hoe vaak de balans moet worden opgemaakt. In het jaarlijkse overleg met de werknemers over de uitvoering van het plan van aanpak moet in elk geval ook aan de orde komen of de RI&E nog voldoende actueel is.

#### **Controles en boetes**

De Arbeidsinspectie controleert of bedrijven zich aan de Arbowet houden. Bij het overtreden van de Arbowet kan de werkgever een boete krijgen. Het optreden van de Arbeidsinspectie is afhankelijk van de ernst van de overtreding. In veel gevallen krijgt de werkgever de kans de overtreding binnen een bepaalde termijn op te heffen. De inspecteur geeft in dit soort situaties een waarschuwing of stelt een eis. Na afloop van de termijn controleert de Arbeidsinspectie of de overtreding ook echt is opgeheven. Is dat niet het geval, dan kan de inspecteur een boete geven. In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij het niet melden van ernstige ongelukken, kan de inspecteur direct een boete aanzeggen.

Als de inspecteur een ernstige overtreding constateert -een direct ernstig gevaar voor veiligheid of gezondheid, zoals elektrocutie- of valgevaar- dan kan hij het werk ter plekke stilleggen en een boete aanzeggen.

Om wat voor overtreding het ook gaat, de werkgever ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging. Bij een boete stuurt de inspecteur een boeterapport naar de boete-oplegger van het Centraal Kantoor van de Arbeidsinspectie, die op zijn beurt de werkgever een kennisgeving stuurt. De werkgever kan vervolgens eventueel zijn kant van de zaak laten horen. Maakt hij daar geen gebruik van, dan ontvangt de werkgever binnen acht weken een boetebeschikking. Daartegen kan officieel bezwaar worden aangetekend.

Bij het berekenen van de boete weegt de boete-oplegger de bedrijfsomvang mee. Hoe kleiner het bedrijf, hoe lager de boete. De boete is overigens geen afkoopsom. Dus ook na het opleggen van een boete blijft de Arbeidsinspectie controleren of de overtreding is opgeheven. Is dat niet het geval dan kan de werkgever opnieuw een (hogere) boete opgelegd krijgen of wordt alsnog proces-verbaal opgemaakt.

## Bijlage 2

### ***Minimale inhoud verbanddoos***

- 1 wondsnelverband 6 x 8 cm steriel
- 2 snelverbanden no. 1 steriel
- 1 snelverband no. 2 steriel
- 6 steriele gaaskompressen 1/16
- 6 steriele gaasjes 5 x 5 cm
- 2 alumed kompressen 10 x 10 cm steriel
- 1 pakje watten à 10 gram
- 1 rol synthetische watten
- 2 elastische windsels 4m x 6 cm
- 1 elastisch windsel 4 m x 8 cm
- 1 cambric windsel 4 m x 6 cm
- 1 driekantige doek
- 1 hechtpleister 5 m x 1.25 cm
- 1 gaaspleister 1 m x 6 cm
- 1 verbandschaar RVS
- 2 veiligheidsspelden
- 1 flacon desinfecterende lotion
- 2 disposable handschoenen
- 2 verbandklemmen
- 1 pincet RVS
- 1 monddoekje voor beademing
- 1 pakje zakdoeken