

2010

Week van de **Veiligheid**

Week 41 (11 tot 17 oktober)
is de nationale week van de
veiligheid in de supermarkt.

Ken jij jouw rol?

- Bij geweld of agressie
- Bij winkeldiefstal
- Bij binnenkomen en verlaten van de winkel
- Bij openen en sluiten van de winkel
- Liever pinnen dan contant
- Bij de geldprocedures in de winkel
- Bij ontvangen van de vracht aan de achterdeur
- Bij brand of een winkelontzuiming
- Bij ontvangst van niet aangemelde personen

Weet je niet wat jouw rol is in deze situaties?
Vraag het je leidinggevende.

OOK JIJ DRAAGT BIJ
AAN EEN VEILIGE WINKEL!



www.supermarkt.nl



Ken jij jouw rol als medewerker?

○ Bij geweld of agressie:

- Als de huisregels worden overtreden is het logisch dat je daar iets van zegt.
- Als je daardoor in aanraking komt met agressieve of boze klanten, voorkom dan een confrontatie:
- Ga niet in discussie, laat de klant eerst stoom afblazen, luister actief.
- Blijf rustig en negeer persoonlijke beledigingen.
- Ga niet in op dreigementen.
- Probeer niet te winnen.
- Bedenk dat het bij agressie niet om jou gaat maar om geld of goederen.
- Uithuilen en boos worden mag je achteraf in het kantoor.

Bij een confrontatie met fysiek geweld of agressie:

- Bij ernstig geweld en/of agressie waarschuw direct de leidinggevende.

○ Wat te doen bij een overval?

Ondanks alle voorbereidingen en preventieve maatregelen komen overvallen ook in supermarkten voor. Het is belangrijk dat je daar goed op bent voorbereid. Als iemand je bedreigt, blijf dan rustig en raak niet in paniek.

Volg altijd de volgende regels:

- Rustig blijven
- Aanvaard de situatie
- Kijk goed, onthoud het signalement van de daders.
- Bel direct nadat de overvaller weg is 112.

Nazorg

- Wanneer de overval achter de rug is kun je bang of verdrietig worden, dat is heel normaal. Praat er over met je leidinggevende of met je collega's. Maak eventueel gebruik van slachtofferhulp die door de winkel en/of politie wordt aangeboden.



○ Bij winkeldiefstal

Supermarkten zijn vaak het slachtoffer van diefstal. Bij het aanhouden van een verdachte winkeldief moet er op een aantal zaken gelet worden:

Aanhouden winkeldiefstal

- Blijf altijd kalm als je iemand iets mee ziet nemen waarvoor niet betaald is.
- Waarschuw een leidinggevende van de winkel.
- Aanhouding van winkeldieven gebeurt altijd pas na de kassa, maar wel in de winkel.
- Houd een verdachte van winkeldiefstal altijd aan met z'n tweeën, waarvan in ieder geval één leidinggevende van de winkel. Dus nooit alleen.
- Spreek de verdachte aan - blijf kalm en beleefd - misschien is er sprake van een vergissing.

○ Bij openen en sluiten van de winkel

Preventieve maatregelen zijn noodzakelijk bij het openen en sluiten van de winkel, hierdoor wordt een kans op een onveilige situatie verminderd.

Bij aankomst bij de winkel

- Als de winkelingang nog gesloten is, wacht op een collega voor je naar binnen gaat.
- Let op aanwezigheid van verdachte voertuigen en/of personen.
- Let op afwijkende zaken: doet de verlichting het normaal? Is de deur op slot?
- Gebruik de toegangscode voor het openen van de personeelsingang of bel aan.
- Tijdens openingstijden kunnen medewerkers door de winkelingang naar binnen komen.

Bij sluiten van de winkel

- Wees oplettend bij het verlaten van de winkel.
- De laatste medewerkers gaan altijd met elkaar tegelijk weg.
- Gebruik de camera of kijk eerst door het kijkvenster voordat je de deur opent van de personeelsuitgang.
- Volg de eventuele aanvullende instructies van je winkel.

○ Liever pinnen dan contant

- Zorg ervoor dat zo vaak mogelijk betaald wordt door middel van pinnen.
- Pinnen is niet alleen veiliger voor jou, maar ook voor de klant.
- Pinnen is verder ook nog makkelijker want je hoeft geen wisselgeld terug te geven.
- Pinnende klanten zijn vaak ook sneller dan klanten die betalen met cash.
- Vraag aan alle klanten "Wilt u pinnen"?
- Doe dit op het moment dat je klant klaar is met boodschappen uit het wagentje of mandje te halen.
- Ook kunnen klanten via het nieuwe pinnen betalen door te pinnen via de chip.
- Help de klant als je ziet dat de klant het (even) niet weet hoe hij of zij moet pinnen; leg het dan uit.
- Omdat de handeling van het nieuwe pinnen anders is, bestaat de kans dat je klant vergeet zijn betaalpas uit de pinterminal te halen. Help de klant dan even door hem hierop te attenderen.

○ Bij de geldprocedures in de winkel

Geldprocedures

- Stimuleer het pinnen. Ook bij kleine bedragen. Hoe minder contant geld er zich in de supermarkt bevindt, des te beter.
- Aandachtspunten zijn:
- beperk de hoeveelheid geld in de kassalade;
- room de kassa regelmatig af (kluisje);
- volg de procedures van je winkel voor het omgaan met geld nauwkeurig op.

○ Bij ontvangen van de vracht aan de achterdeur

- Zorg dat de achterdeur voor en na ontvangst van goederen altijd gesloten is.
- Tijdens het lossen van de goederen zijn er altijd minstens twee medewerkers aanwezig.
- De chauffeur wordt begeleid bij zijn vertrek.
- Na het lossen van de goederen wordt direct de magazijn deur gesloten.



○ Bij ontvangst van niet aangemelde personen

- Niet aangemelde bezoekers (monteur of bezoeker) dienen zich aan te melden bij de servicecounter in de winkel.
- De medewerker van deze afdeling licht de betreffende leidinggevende in over de aanwezigheid van de bezoeker.
- De bezoeker wordt door de leidinggevende verder begeleid.

○ Bij brand en of een winkelontzuiming

Wat te doen bij brand:

- Waarschuw je collega's.
- Sla de handbrandmelder in.
- Alarmeer de leiding van de winkel.
- Bel 112 en noem brand en naam - adres van de winkel.
- De leiding en/of bedrijfshulpverleners begeleiden de ontruiming van de winkel.

Wat te doen bij een bommelding:

- Bij telefonische melding: noteer bijzonderheden, neem de melding serieus.
- Vraag informatie aan de bommelder.
- Na de melding informeer je de leidinggevende.
- De leidinggevende informeert iedereen.

Ken jij jouw rol als leidinggevende?

○ Bij geweld of agressie

Heeft uw medewerker een confrontatie met fysiek geweld of agressie:

- Informeer de wijkagent of het politiebureau van de buurt, bel zo nodig 112.
- Informeer de dienst Beveiliging van het bedrijf en/of van het winkelcentrum.
- Er kan een winkelontzegging worden afgegeven.
- Bij ernstig geweld en/of agressie kan na overleg met de medewerker direct contact opgenomen worden met slachtofferhulp.

Nazorg

- Wanneer geweld of agressie achter de rug is; bespreek met je medewerker en met de collega's wat er is gebeurd en hoe je als leidinggevende hierin handelt. Maak eventueel gebruik van slachtofferhulp die door de eigen organisatie wordt aangeboden of van slachtofferhulp detailhandel. (HBD)

○ Bij winkeldiefstal

- Preventief aanspreken werkt beter dan het aanhouden van een verdachte.
- Spreek de verdachte aan - blijf kalm en beleefd - misschien is er sprake van een vergissing.
- Bij geen vergissing, zeg letterlijk: "Ik houd u aan wegens verdenking van diefstal".
- Houd een verdachte van winkeldiefstal altijd aan met z'n tweeën, waarvan in ieder geval één leidinggevende van de winkel.
- Schakel bij een aanhouding direct de politie in en vul het aangifteformulier in.
- Bij geweld, bedreiging, of het lastig vallen van klanten en/of personeel, direct 112 bellen.



○ Bij openen en sluiten van de winkel

Procedures voor openen en sluiten zijn belangrijke procedures om het risico op een overval te beperken.

Procedures bij openen:

- Open de winkel altijd met minimaal twee personen, waaronder minstens één kaderlid aanwezig is.
- Observeer bij aankomst bij het pand de omgeving of er geen vreemde personen of auto's in de directe omgeving staan.
- Waarschuw bij verdachte omstandigheden of bij schade aan het pand de politie met 112. Blijf op afstand tot de politie is gearriveerd.
- Wanneer de situatie normaal is opent één persoon de entreedeur, schakelt het alarm uit, doet de verlichting in het hele pand aan en loopt een controle ronde door het gehele pand.
- De ander wacht buiten op een veilige afstand en houdt het pand en de omgeving in de gaten.
- Als het veilig is, dan kan de tweede persoon naar binnen komen.

Procedure bij sluiting:

- Sluit de winkel altijd met minmaal twee personen, waaronder minstens één kaderlid.
- Maak een vaste sluitingsronde, controleer alle plekken inclusief de toiletten.
- Laat één persoon voor sluiting naar buiten gaan en de omgeving checken op verdachte omstandigheden.
- Bij twijfel de politie met 112 alarmeren en binnen blijven wachten tot de politie is gearriveerd.
- De tweede persoon sluit de deur af en wacht binnen tot degene die buiten staat het afgesproken signaal geeft dat alles veilig is.
- Hierna kan het alarm worden ingeschakeld en de tweede persoon het pand verlaten.

○ Liever pinnen dan contant

- Hoe minder contant geld er in de kassa komt, hoe kleiner de kans op overvallen. Zorg er voor dat zo vaak mogelijk betaald wordt door middel van pinnen.
- Pinnen is niet alleen veiliger voor je medewerkers, maar ook voor de klant.
- Pinnen is verder ook nog makkelijker want je hoeft geen wisselgeld terug te geven. Pinnende klanten zijn vaak ook sneller dan klanten die betalen met cash.
- Het is belangrijk dat de kassa medewerkers aan hun klanten vragen "Wilt u pinnen?". En dat ze bij het "nieuwe pinnen" de klant helpen.
- Vertel over de voordelen van pinnen en het nieuwe pinnen in het werkoverleg.
- Demonstreer wanneer de pinvraag gesteld moet worden, neem pinstimulering mee in het planningsgesprek.
- Open een kassa waar klanten alleen kunnen pinnen.
- Verwijs uw medewerkers naar www.wiljebijmepinnen.nl
- Vraag gratis interne communicatiemiddelen en instore materialen aan op www.pinnenzakelijk.nl

○ Bij de geldprocedures in de winkel

Bewaren van kassageld

- Stimuleer het pinnen. Ook bij kleine bedragen. Hoe meer cash geld, hoe onveiliger. Voor cash geld dien je het volgende in acht te nemen:
- Zorg dat het kassakantoor niet voor iedereen toegankelijk is. Iedere kluis heeft een openingsvertraging c.q. tijdslot.
- Op iedere kluis zit een sticker waarop vermeld staat "tijdslot vertraging".

Geldtransport

- Bij de geldoverdracht moeten twee verantwoordelijke personen op het kassakantoor aanwezig zijn.
- Zorg ervoor dat er geen andere personen toegelaten worden tijdens geldhandelingen in het kassakantoor.
- Zorg dat wanneer de kluis opengaat het kassakantoor op slot is.



○ Bij ontvangen van de vracht aan de achterdeur

- Veiligheidsprocedure bij het ontvangen van de vracht bij de achterdeur
- Zorg dat de achterdeur altijd gesloten is.
- De chauffeur dient zich te melden.
- Open de magazijn deur alleen nadat gecontroleerd is dat de omgeving veilig is.
- Tijdens het lossen van de vracht zijn er altijd minstens twee medewerkers aanwezig.
- De chauffeur wordt begeleid bij zijn vertrek.
- Na het lossen van de goederen wordt direct de magazijn deur gesloten.
- Er worden geen geldhandelingen verricht, zoals geldtellen, met kassalade lopen en open kluis, in de periode dat er vracht wordt gelost.

○ Bij ontvangst van niet aangemelde personen

- Iedere monteur of bezoeker dient vooraf aangemeld te zijn en zich te melden bij de servicecounter.
- Monteurs of bezoeker moeten zich in de winkel melden en niet aan de achterdeur.
- De medewerker meldt de monteur of bezoeker aan de leidinggevende.
- De bezoeker wordt door de leidinggevende verder begeleid.
- Het is de bezoeker verboden zich in andere ruimtes dan de winkel op te houden zonder begeleiding.
- De monteur of bezoeker wordt door de leidinggevende ook weer begeleid bij het verlaten van de winkel.

○ Bij Brand en of een winkelontuiming

Wat te doen bij brand:

- Waarschuw je collega's.
- Sla de brandmelder in en alarmeer de bedrijfshulpverleners (BHV-ers).
- Bel 112 noem brand en naam adres van de winkel.
- Waarschuw iedereen in de directe omgeving.

Wat te doen bij winkelontuiming bij brand:

- Doe ramen en deuren dicht.
- Ontuim conform het ontruimingsplan van de winkel.
- Een leidinggevende controleert of iedereen de winkel heeft verlaten.
- Ga naar de afgesproken verzamelplek en controleer of iedereen aanwezig is.

Wat te doen bij een bommelding:

- Bij telefonische melding, noteer bijzonderheden, neem de melding serieus.
- Vraag informatie aan de bommelder.
- Na de melding informeer de overige leidinggevenden.
- Bel 112/ politie en volg de aanwijzingen van de politie.
- Ontuim alleen na overleg met de politie of brandweer en de BHV-er.

○ Belangrijke telefoonnummers

- | | |
|--|------------------|
| • Alarmnummer
Politie/Brandweer/Ambulance | 112 |
| • Politie (geen spoed, wel politie) | 0900 8884 |
| • Slachtofferhulp | 0800 0801 |
| • Meld Misdaad Anoniem Stichting M
(Misdriften melden, waarbij anonimiteit gegarandeerd is.) | 0800 7000 |

Belangrijke telefoonnummers

- **Alarmnummer** **112**
Politie/Brandweer/Ambulance
- **Politie** (geen spoed, wel politie) **0900 8884**
- **Slachtofferhulp** **0800 0801**
- **Meld Misdaad Anoniem Stichting M** **0800 7000**
(Misdrijven melden, waarbij anonimiteit gegarandeerd is.)