

OVERVALLEN VOORKOMEN OF DOORSTAAN

Introductie

Supermarkten, kledingzaken, juweliers, horecaondernemingen en tankstations zijn het vaakst slachtoffer van een overval. Een overval, waarbij met geweld of onder bedreiging met geweld, geld wordt weggenomen of men gedwongen wordt geld af te geven, is een ingrijpende en emotionele gebeurtenis met een grote impact op het slachtoffer. De meeste overvallen vinden plaats in de 'donkere' maanden (oktober tot en met maart). Topdagen zijn donderdag, vrijdag en zaterdag waarbij de piekuren liggen tussen 15.00 en 18.00 uur en bij avondopenstelling tussen 20.00 en 22.00 uur. Een overvaller wil het liefst veel geld in een zo kort mogelijke tijd. Een overval kan overal en altijd voorkomen, maar een overval kan ook worden voorkomen. Maatregelen om overvallen te voorkomen zijn er voornamelijk op gericht de buit te beperken en de weg naar het geld zo moeilijk mogelijk te maken.

Hoe voorkomen

Om de kans op een overval zo klein mogelijk te maken, kun je verschillende maatregelen treffen. De belangrijkste liggen op het gebied van:

- Personeel
- Sleutelbeheer
- Kassabeheer en geldtransport
- Inrichting
- Openen en sluiten.

Personeel

- Oplettend personeel met een uitnodigende houding trekt klanten aan en schrikt potentiële overvallers af.
- Zorg voor voldoende personeel op de juiste plek.
- Bespreek regelmatig het onderwerp 'veiligheid'. Loop bijvoorbeeld iedere maandag het draaiboek door of bespreek de incidenten die zich in de week ervoor hebben voorgedaan. Ook parttimers, invalkrachten en nieuwe personeelsleden moeten meteen op de hoogte gebracht worden van de regels rondom agressie en geweld.
- Train het personeel een overvaltraining en/of een training omgaan met geweld of agressie volgen.
- Zorg dat opvang van medewerkers, na confrontatie met een overval of ander (ernstig) geweld is geregeld.

Sleutelbeheer

- Zorg voor sleuteldiscipline. Wijs één of (liever nog) twee personen aan, die de sleutel mogen hebben van deur en kluis. Let erop dat niemand anders een sleutel heeft.
- Gebruik bij voorkeur sleutels die niet na te maken zijn.
- Laat de sleutels niet zitten in vitrines, deuren en kluizen.
- Vaste plaats sleutels. Zorg ervoor dat de sleutels, in ieder geval overdag, op een vaste plaats liggen. Als een overvaller dan onder bedreiging van geweld om de sleutel vraagt, weet iedereen die te liggen.

Kasbeheer en geldtransport

- Room af. Zorg ervoor dat in de kassa niet meer dan het noodzakelijke wisselgeld aanwezig is.
- Laat de kassa niet onnodig openstaan en zorg dat ongewenste klanten er niet makkelijk bij kunnen.
- Verminder cashgeld. Stimuleer PIN betalingen, dan blijft de kassa langer leeg.
- Zorg voor afroomkluizen waarin groot geld direct kan worden opgeborgen.
- Tel geld in een afgesloten ruimte, onzichtbaar voor klanten en voorbijgangers.
- Zorg voor minimaal één kluis in de zaak, die is voorzien van een tijdslot of tijdvertraging.
- Professioneel geldtransport is duur, maar een stuk veiliger. De kosten zijn vaak beter betaalbaar als deze dienstverlening samen met collega-ondernemers wordt ingehuurd.
- Wie er toch voor kiest zelf geld naar de bank te brengen, moet zorgen voor voldoende afwisseling in tijdstip, dag en route.
- Neem in ieder geval nooit geld mee naar huis.
- Wanneer je geld afstort in een nachtkluis bij een bank, overtuig je ervan dat de omgeving veilig is.
- Negeer schriftelijke mededelingen op of bij de nachtkluis in de trant van: "kluis is defect, deponeer het geld in de brievenbus". Tien tegen één dat dit een poging tot oplichting is.

Inrichting

- Houdt uw zaak zo overzichtelijk mogelijk. Dat is niet alleen prettig voor de klant, het maakt het makkelijker signalen van agressie tijdig op te vangen.
- Zet de kassa zo neer, dat je tijdens het afrekenen goed zicht hebt op de ingang en de rest van de zaak.
- Zorg voor goede verlichting, niet alleen in de zaak zelf, maar ook bij de toegangsdeur(en) en de personeelsingang.
- Laat door middel van opvallende stickers op deuren en ramen zien:
 - Kluis voorzien van tijdvertraging !!
 - Hier waken camera's voor uw en onze veiligheid !!

Openen en sluiten

- Kijk bij het openen van de zaak goed of er verdachte personen of omstandigheden zijn te zien. Zo ja, loop of rijdt dan door en waarschuw de politie;
- Het is altijd beter de zaak met tweeën te openen en te sluiten. In het donker is het natuurlijk helemaal uitkijken geblazen.
- Controleer vóór het sluiten of er niemand in de zaak is achtergebleven.
- Let bij het verlaten van de zaak op, of er geen verdachte personen of voertuigen buiten staan. Ga in dat geval terug naar de zaak, sluit de deur en waarschuw de politie.

Wat te doen bij een overval, als het toch een keer gebeurt ?

RAAK !

De vier gouden regels waaraan je je moet houden tijdens een overval, beginnen met een r, een a, een a en een k (= RAAK).

1. **R** ustig blijven.
2. **A** nvaardt de bevelen en volg deze snel en kalm op.
3. **A** fgeven van het geld waarom gevraagd wordt.
4. **K** ijk goed en probeer een signalement op te nemen voor de politie.

Na een overval

- Alarmeer meteen de politie: bel 1-1-2.
- Geef door of er ook medische hulp nodig is.
- Houdt de telefoon vrij.
- Sluit de deur, laat niemand binnen en geef niemand, behalve de politie, informatie.
- Kom nergens aan in verband met achtergelaten sporen.
- Stel klanten gerust, vraag hun medewerking als getuige.
- Wacht de politie buiten op.
- Probeer zo snel mogelijk iedereen te laten opschrijven wat men gezien en gehoord heeft.
- Neem de tijd om met z'n allen na te praten.
- Verwijt elkaar niets; luister naar elkaars emoties en angstgevoelens.