



Doe jij er alles aan om een overval te voorkomen?

Vergroot je weerbaarheid
en doe de check



Veilig ondernemen.
Daar maken we
ons sterk voor.





Een overval. Je hoopt dat het jou nooit overkomt. De impact van een overval is enorm. Niet alleen financieel, maar ook emotioneel. Met de juiste maatregelen beperk je zoveel mogelijk het risico op een overval en vergroot je de veiligheid van jezelf, jouw medewerkers én jouw klanten.

De maatregelen raken verschillende processen binnen jouw bedrijf en hebben één duidelijke boodschap richting overvallers: hier valt niets te halen!

De volgende processen komen aan bod:

1. Openen en sluiten van de zaak
2. Personeel
3. Kassa
4. In de winkel

Openen en sluiten van de zaak

De meeste overvallen vinden plaats vlak voor, tijdens of na het openen en sluiten van het pand. Overvallers kiezen vaak deze momenten om te profiteren van onoplettendheid bij jou of je medewerkers. Een overzichtelijke situatie bij het openen en sluiten, het maken van goede onderlinge afspraken en het onderhouden van contacten in de buurt zorgen ervoor dat je op deze momenten zo min mogelijk kwetsbaar bent.

Overzicht en controle

Bij het openen of sluiten van uw zaak ben jij of een werknemer gefocust op het gebruik van een sleutel of het intoetsen van een code. Hét moment voor overvallers om toe te slaan. Preventieve maatregelen om een dergelijke situatie te voorkomen zijn dan ook vooral gericht op overzicht en controle bij de ingang van het bedrijf,

Checklist

- > Open en sluit de zaak altijd met meerdere personen: één sluit af/opent en de ander houdt de omgeving in de gaten.
- > Bel 112 bij zichtbaar afwijkend gedrag of een verdachte situatie tijdens het openen of sluiten van uw zaak.
- > Wees extra scherp op nieuwe leveranciers die vroeg arriveren.
- > Verander regelmatig de toegangscode, doe dat sowieso altijd bij de wisseling van personeel.
- > Controleer bij binnenkomst altijd:
 - of ramen en deuren intact zijn en goed afgesloten;
 - of de PIR inbraakalarmsystemen vrij zicht hebben;
 - of de opnameapparatuur nog correct werkzaam is.
- > Controleer bij sluiting of iedereen het pand heeft verlaten.
- > Zorg voor gelijke openings- en sluitingstijden met naastgelegen bedrijven en loop gezamenlijk naar de parkeerplaats.
- > Zorg voor voldoende verlichting, ook op en rondom parkeerplaatsen.
- > Zorg ervoor dat de wijkagent en plaatselijke handhavers op de hoogte zijn van uw openings- en sluitingstijden.
- > Gebruik social media zoals WhatsApp, Instagram, Facebook, Chainels om snel te kunnen schakelen met collega-ondernemers.



Doe de check

Bekijk de checklist 'Openen en sluiten van de zaak' voor preventieve maatregelen waar je direct mee aan de slag kunt.

Personeel

Jouw personeel speelt een belangrijke rol in het voorkomen van een overval. Proactieve werknemers die scherp letten op afwijkend gedrag en op de hoogte zijn van de laatste veiligheidsinstructies vormen vaak een goede verdediging tegen indringers van buitenaf.

Maak afspraken

Wanneer je personeel aanneemt, bespreek je vooraf wat je van jouw werknemers verwacht. Naast afspraken over de dagelijkse gang van zaken in de winkel is het aan te raden een veiligheidscheck te hanteren wanneer een nieuwe werknemer start. Zo ontstaat een aantal preventieve maatregelen die je binnen jouw personeelsbeleid kunt meenemen om een veilige situatie in uw zaak te creëren.

Checklist

- > Vraag nieuw personeel naar referenties en/of een verklaring omtrent gedrag (VOG).

- > Maak een veiligheidsplan met daarin een protocol voor de werknemers en bespreek de instructies. Maak duidelijke afspraken met uw personeel zodat onveilige situaties worden voorkomen.

- > Praat met niemand over geldzaken, zelfs niet met het personeel.

- > Oplettend personeel met een proactieve houding richting de klant schrikt mogelijke daders af.



Doe de check

Bekijk de checklist 'Personeel' voor preventieve maatregelen waar je direct mee aan de slag kunt.

Kassa

Bij de meeste overvallen is de (inhoud van de) kassa het beoogde doel. Preventieve maatregelen moeten er dan ook op gericht zijn om de toegankelijkheid van de kassa zo moeilijk mogelijk te maken. Ook moet het gebruik van de kassa zo zijn ingericht dat er zo min mogelijk te halen valt. Dat maakt jouw bedrijf een stuk minder aantrekkelijk als doelwit van een overval.

Centrale plek

De kassa vormt een centrale plek in jouw winkel. Je wilt dat klanten makkelijk en snel kunnen afrekenen, terwijl je zicht houdt op de winkelvloer. Tegelijkertijd wil je de kassa zo goed mogelijk afschermen voor potentiële overvallers. Met een aantal praktische maatregelen kun je u zelf veel doen om een overval te voorkomen.

Checklist

- > Stimuleer pinbetalingen. Plaats stickers 'Pinnen ja graag'.

- > Laat de kassa niet onnodig openstaan.

- > Zorg dat klanten niet makkelijk bij de kassa kunnen komen.
Denk daarbij aan afsluitbare kassa toegangen, een verhoogde toonbank en een afschermkap voor de kassalade.

- > Zorg ervoor dat er vanuit de winkel altijd goed zicht is op de kassa afhandeling.

- > Leg een belkaart met daarop 112 en de hulpdiensten onder de kassa.



Doe de check

Bekijk de checklist 'Kassa' voor preventieve maatregelen waar je direct mee aan de slag kunt.

In de winkel

De ideale winkelinrichting nodigt klanten uit om te kopen, maar ontmoedigt tegelijkertijd degenen die jouw winkel als doelwit voor een overval hebben uitgekozen. Zichtbare veiligheidsmaatregelen en een overzichtelijke, ruimtelijke indeling van uw winkelvloer zijn daarin essentieel. Bekijk de checklist 'In de winkel' voor preventieve maatregelen waar u direct mee aan de slag kunt.

Inrichting van de winkel

Jouw winkelinrichting bepaalt voor een groot gedeelte of jouw zaak als doelwit wordt gezien voor een overval of mogelijke daders jouw winkel juist links laten liggen. Er zijn meestal slechts een paar kleine aanpassingen nodig om het risico op een overval drastisch te verkleinen.

Checklist

- > Creëer overzicht door netheid in de schappen en transparantie van ramen en vitrines.
- > Plaats waar mogelijk en nodig spiegels.
- > Plaats dure artikelen altijd in het zicht en gebruik kabels met sloten.
- > Hang kleding om en om aan de haakjes.
- > Maak gebruik van Track & Trace op artikelen.
- > Plaats een lengtesticker bij de uitgang van het pand. Deze stickers zijn verkrijgbaar via het Platform Veilig Ondernemen (PVO) in jouw regio.
- > Stel een (beveiliging)gastheer of gastvrouw aan.
- > Leg een belkaart met daarop 112 en de hulpdiensten onder de kassa.



Doe de check

Bekijk de checklist 'In de winkel' voor preventieve maatregelen waar je direct mee aan de slag kunt.



Je bent overvallen. Wat te doen?

Word je toch overvallen? Ook dan zijn er stappen die je kunt nemen. In onderstaande kaders vind je tips hoe te handelen tijdens en na een overval.

Tijdens een overval

Hanteer het RAAK-principe

- > Rustig blijven; overvallers komen niet voor mensen, maar voor geld.
- > Accepteren; pleeg geen verzet. Ga er altijd van uit dat wapens echt zijn.
- > Afgeven; geef wat de daders vragen. Geld en goederen zijn vervangbaar.
- > Kijken; neem zoveel mogelijk kenmerken van de daders op (lengte, kleding, spraak etc.).

Na een overval

- > Bel 112/Alarmknop.
- > Help omstanders.
- > Zet gebied plaats delict zoveel mogelijk af.
- > Help de professionals zoals politie en ambulance indien gevraagd.
- > Schakel slachtofferhulp in.

Aangifte

- > Doe altijd aangifte van een overval.
- > Melden kan ook bij “Meld Misdaad Anoniem”.
- > Via **MijnSlachtofferzaak** kun je alle strafrechtelijke informatie inzien omtrent de overval op jouw onderneming.

Verhalen schade

- > Je kunt de schade na een overval op een aantal manieren verhalen:
- > Via Service Organisatie Directe Aansprakelijkheid Soda;
- > Via het **Schadefonds Geweldsmisdrijven**;
- > Via **Slachtofferwijzer**.

Goed getraind winkelpersoneel weet hoe er gereageerd kan worden tijdens een overval en om te gaan met agressie en geweld. Er zijn hiervoor verschillende trainingen beschikbaar, kijk op

pvo-nl.nl