jaargang 1 – nr. 1

DNK

voor iedereen die in de winkel werkt

VOEL JE VEILIG!

Voorkomen & omgaan met winkeldiefstal

Spreek je uit over winkelveiligheid

TEN GELEIDE:

Alsjeblieft, het eerste nummer van **DNK.** Voor jou!

En? Nog veel gedoe meegemaakt in de winkel, de afgelopen tijd? Lastige klanten? Stelende klanten? Agressie? Geweld? Misschien zelfs een overval? Nee, we maken er geen grap van. Vervelende voorvallen tijdens je werk in de winkel zijn een serieuze zaak. Een ernstige zaak zelfs, met soms ingrijpende gevolgen. Maar gelukkig zijn diefstal en geweld geen dagelijks terugkerende zaken. Dus laten we het ook niet overdrijven.

Feit blijft dat je als winkelmedewerker een gerede kans hebt vervelende mensen tegen te komen. Maar feit is ook dat je al op voorhand veel problemen kan voorkomen. Door klanten vriendelijk welkom te heten. Ze aan te spreken wanneer ze opvallend gedrag vertonen. Door de juiste protocollen te volgen bij het openen en sluiten van de winkel en afstorten van geld. Door trainingen te volgen zoals die over omgaan met agressie en geweld. Door... nou ja, wat we eigenlijk maar zeggen willen... door onder meer ook dit blad te lezen.
DNK is een nieuw blad dat in zijn geheel gaat over veiligheid in (en om) de winkel. Het blad wordt gemaakt door FHKN, een organisatie die wordt ondersteund door de vakbonden CNV Dienstenbond, FNV Bondgenoten en De Unie. FHKN maakt zich sterk voor erkend vakmanschap, onder meer door (bij)scholing. Verkoper zijn in een winkel is een vak, en daarom is FHKN er ook voor jou.
De uitgave die je nu in handen hebt, is het eerste nummer van DNK. We focussen in dit nummer vooral op (het voorkomen van) winkeldiefstal. Het volgende nummer zal gaan over agressie, geweld en overvallen, en verschijnt later dit jaar. Wanneer je dit en de volgende nummers hebt gelezen, ben je weer een stuk verder in je professionele ontwikkeling en daarmee je vakmanschap. Dus blijf ons lezen!

Veel leesplezier

Colofon

DNK is een uitgave van FHKN – partner in opleiding en examen, en is bestemd voor iedereen die in de winkel werkt. Het blad behandelt uiteenlopende onderwerpen in relatie tot winkelveiligheid, gericht op zowel preventie als (na)zorg. Het blad verschijn twee maal per jaar in een oplage van 25.000 stuks, en wordt mede mogelijk gemaakt dankzij financiële steun van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel en de sociaal fondsen Aardappelen-, groenten- en fruitdetailhandel; Bloemen- en planten-detailhandel; Mode- en sportdetailhandel; Samenwerkende branches SBD, Gemengde en speelgoedbranche Gebra.
Realisatie: Amazing Media
Teksten: de Schrijfzaak
Eindredactie: Kim de Keijzer
Fotografie: Peter Arno Broer
Ontwerp en opmaak: Peter Jonker
Druk: AltijdDrukWerk
Redactieadres: Redactie DNK, p.a. FHKN, Hardwareweg 7, 3821 BL Amersfoort
E-mail:veiligindewinkel@fhkn.nl

GAVE – INHOUDSOPGAVE – **INHOUDSOPGAVE** – INHOUDSOPGA

4 ERVARING

Job Feith heeft nu al zo vaak winkeldiefstallen meegemaakt, dat hij er bij wijze van spreken warm noch koud van wordt. “Van alle messteken die me zijn toegezegd heb ik er nooit een gekregen. Gelukkig maar, natuurlijk, want anders had ik hier niet meer gestaan.”

6 FEITEN EN CIJFERS
42.000 winkeldiefstallen, **900** diefstallen met geweld, **700 miljoen** euro schade; het zijn zomaar wat jaarcijfers. Maar zijn het ook feiten? Nee, in de praktijk is het nóg erger.

7 ANTI-WINKELDIEFSTALTIPS
Voorkomen is beter dan genezen. Daarom geven we je tips die je kunnen helpen om winkeldiefstal te voorkomen.
Tip 1: het begint met aandacht. Want van het geven en ontvangen van aandacht is nog nooit iemand ongelukkig – of winkeldief – geworden.

8 LEUKE WINKEL

Werken bij sportspecialist Sunny Camp in Zeist is leuk. En omdat het er zo leuk is, valt de criminaliteit in de winkel heel erg mee.

10 WAT VIND JIJ?
Doe mee aan de enquête en laat ons weten of en hoe vaak jij je niet echt prettig – of erger – voelt op je werk als gevolg van vervelende klanten. Welke veiligheidswensen heb jij?

11 SUPERVEILIG

In het buitenland zijn winkel-beveiligers bewapend; in Nederland dragen ze slechts een mobiele telefoon. Toch voelen we ons ook bij hen veilig. Hoe komt dat toch?

12 RESPECT GRAAG

Twee medewerkers van PLUS supermarkt in Amersfoort vertellen hoe het is gesteld met agressie en geweld in de winkel nu en twintig jaar geleden. “Weet je wat het is? Het respect is verdwenen.”

14 BRIEVEN

Maak kennis met onze winkel- én emotiespecialist **Kim** en stel haar al je (professionele) vragen die je beantwoord wilt hebben.

16 AAFJE SLUIT DE WINKEL

In de serie ‘Uit het dagelijks leven in de winkel’ deze keer de aflevering ‘Aafje sluit de winkel af’. Een beeldroman.

Eerst maar het goede nieuws: Job Feith heeft minder last van stelende junks en alcoholisten in zijn winkel. Het slechte nieuws is dat hun plaats is ingenomen door een brutale groep andere mensen, én door de ID-regeling voor jongeren die alcohol willen kopen. "Dat geeft ook nogal wat frictie."

Het is misschien een gekke vraag, maar we stellen we hem toch: zou het na verloop van tijd minder pijn gaan doen wanneer iemand elke ochtend bij het opstaan je tegen je schenen komt schoppen?
Vanwaar deze vraag? Omdat Job Feith, winkelmanager bij Gall & Gall in het Utrechtse winkelcentrum Hoog Catharijne nu al zo vaak winkeldiefstallen heeft meegemaakt, dat hij er bij wijze van spreken warm noch koud van wordt.
"Sinds de alcoholisten en de junks uit Hoog Catharijne zijn verbannen en worden opgevangen in hostels, is de overlast een stuk minder", spreekt Job sussend. "Vroeger betrapten we elke week wel één of meer personen. Nu gaan er weken voorbij dat er niets gebeurt. Maar dan opeens is het weer raak. Soms zelfs twee of drie keer per week. Dat komt omdat een nieuwe groep winkeldieven is opgestaan die heel brutaal te werk gaat: Oost-Europeanen. En dan is er natuurlijk ook nog de ID-controle voor jongeren die alcohol willen kopen."

In de winkel van Job staan de medewerkers in ieder geval 's middags altijd met z'n tweeën. Dat helpt. En dan is er nog de steun van de bewakingsdienst van Hoog Catharijne.

> 'Van alle messteken die me zijn toegezegd heb ik er nog nooit een gekregen'

"Goede kerels", zegt Job, "die hun mannetje staan en waarmee we een goede band hebben. Ze lopen vaak binnen voor een praatje, maar ze staan natuurlijk niet altijd precies voor de deur wanneer dat nodig is. Gebeurt er dan iets, dan ontstaat er nog wel een wat duw- en trekwerk tussen ons en de winkeldief. En ja, zeker vroeger werd er ook nog wel eens gedreigd. Maar van alle messteken die me zijn toegezegd heb ik er nog nooit een gekregen. Gelukkig maar, natuurlijk, want anders had ik hier niet meer gestaan."

Job staat al 31 jaar in dezelfde winkel en gaat al 31 jaar met plezier naar zijn werk.
"Vervelend", zegt hij over de talloze incidenten die hij heeft meegemaakt, "maar bang ben ik nooit geweest." Misschien helpt het dat zijn baas Job en zijn collega's – ál zijn collega's – trainingen aanbiedt in weerbaarheid. "Spreek mensen aan, loop naar ze toe, stel beleefde vragen, maar boven alles: breng nooit je eigen leven in gevaar!"
Als actief kaderlid van FNV Bondgenoten is Job bovendien al langer bezig met winkelveiligheid. "Wij kijken sectorbreed naar wat je kunt doen om problemen zoveel mogelijk te voorkomen. Of, wanneer het toch gebeurt en de gevolgen ingrijpend zijn zoals bij een overval, hoe je daar mee om kunt gaan en hoe je de slachtoffers goed kunt begeleiden."
Gelukkig is Job zelf nooit overvallen. Daar staat tegenover dat de winkeldiefstallen die hij heeft zien gebeuren en waar hij op af gestapt is, niet meer te tellen zijn. Maar Job is kennelijk zo-iemand die een dagelijkse schop tegen de schenen bij het opstaan na verloop van tijd niet meer voelt."

FEITEN & CIJFERS

De Nederlandse politie telt jaarlijks ongeveer 1,2 miljoen misdrijven. In meer dan de helft van de gevallen – 56 procent – gaat het om inbraak en diefstal. Diefstal van en uit auto's komt het meest voor: bijna 120.000 keer. Daarna volgen fietsendiefstal, diefstal uit woningen, en op de vierde plek winkeldiefstal: 42.000 keer, oftewel 115 per dag.

Let op: deze aantallen betreffen alleen de gemelde diefstallen; in werkelijkheid zijn het er vele malen meer. Het aantal geregistreerde winkeldiefstallen dat gepaard gaat met geweld bedraagt jaarlijks ongeveer 900.

Winkeldiefstallen en –overvallen kosten de sector ongeveer 700 miljoen euro. Het gros van de gevallen komt voor rekening van veelplegers.

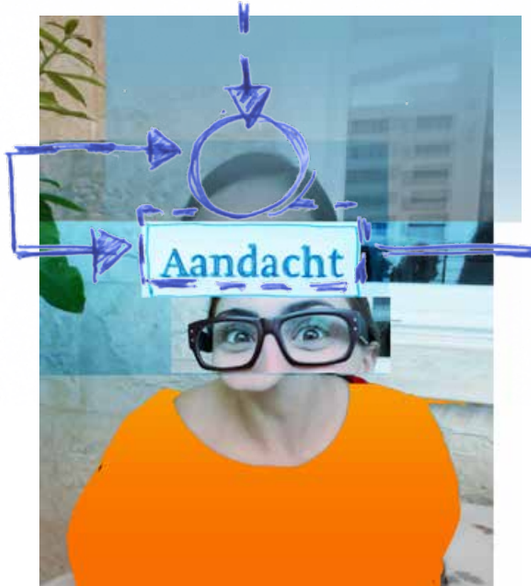
Ook geldt hoe groter de winkel, hoe vaker ze worden bestolen. 91 procent van de winkels met 50 medewerkers of meer, meldt jaarlijks één of meer keer te zijn bestolen. Sommige van deze winkels melden wel meer dan honderd keer een diefstal. Een pluspuntje is dat winkels waar maar één persoon werkt het minst vaak slachtoffer lijken te zijn: jaarlijks 15 procent.

Vooral supermarkten 78 procent, kledingzaken 59 procent en parfumerieën 59 procent melden diefstallen. Dat komt omdat winkeldieven een voorkeur hebben voor voedingsmiddelen, kleding, parfums en scheermesjes.

Tot zover de cijfers. Maar zijn het ook feiten? Nee, zeker niet. Als 78 procent van de supermarkten meldt een of meer keer per jaar slachtoffer te zijn geworden van winkeldiefstal, dan zou 22 procent hier geen last van hebben. Iedereen weet dat dit zeer onwaarschijnlijk is. Mogelijk is winkeldiefstal al zo'n wijdverbreid fenomeen, dat veel bedrijven het inmiddels hebben geaccepteerd als onderdeel van het ondernemersrisico waar verder geen bijzondere aandacht aan besteed hoeft te worden. Tja...

VOORKOMEN IS BETER

Aandacht. Daar draait het om in het leven. Van het geven en ontvangen van aandacht zijn nog maar weinig mensen ongelukkig geworden. Ook klanten in winkels niet. Dus wil je tevreden klanten en tegelijkertijd winkeldieven zoveel mogelijk ontmoedigen, **hou je dan aan de volgende TIPS:**



- **Begroet de klant bij binnenkomst**
- **Maak bewust oogcontact zodat de klant weet dat hij is opgemerkt**
- **Stap op de klant af**
- **Stel open vragen als 'Waarmee kan ik u helpen?'. Dus niet: 'Kan ik u helpen?', want dan is het antwoord vaak een kortaf 'nee'**
- **Stap vooral bewust af op een klant die zich afwijkend gedraagt**
- **Behandel ook mogelijke winkeldieven toch gewoon als klant. Zeg bijvoorbeeld 'Kan ik dat alvast van u aanpakken?' of 'Ik zie dat u een winkelmandje bent vergeten, ik geef u er een'. In de meeste gevallen zal de winkeldief zich dan bedenken wordt de winkeldiefstal voorkomen. Daarmee is ook de kans op geweld kleiner.**

Like!

Werken bij sportspecialist Sunny Camp in Zeist **is leuk**. **Hoe leuk? Erg leuk!** Want anders werk je niet 15 jaar in de zelfde winkel, zoals Ellen en Etienne en die andere fulltimers.

Maar ook de tijdelijke krachten voelen zich hier thuis, zoals Nick en Torsten en die andere oproep-krachten. Anders blijf je als student geen vier, vijf jaar bij dezelfde baas je zakcentje bijverdienen.

Maar wat maakt het werken hier nou zo leuk? Misschien omdat het een speciaalzaak is waar mensen vaak met heel gerichte vragen binnenkomen. Misschien ook omdat iedereen de ruimte krijgt zijn eigen specialisme te ontwikkelen. Voetbal, tennis, hockey, badminton... En misschien omdat Ben, de baas, zeker zijn vaste krachten de ruimte geeft binnen hun specialisme zoveel mogelijk hun eigen toko te runnen. Inclusief inkoop, beursbezoek en zo meer.

En Ben zelf dan? Die luistert écht naar iedereen en neemt vervolgens een beslissing. Zo heeft ieder zijn eigen toegevoegde waarde binnen dit team van zestien medewerkers. Van hen staan er overigens gemid-deld zo'n vijf op doordeweekse dagen in de winkel, en acht op zaterdagen.

En de criminaliteit in de winkel? Die valt reuze mee. Nauwelijks diefstal, en al vrijwel helemaal geen agressie. Waarom? Omdat iedere klant die binnenkomt persoonlijke aandacht krijgt. En omdat het team goed op elkaar is ingespeeld. Wat wil je ook, als je al zolang met elkaar samenwerkt?

En gaat het dan toch mis? Dan wordt de overtreder op een correcte manier aangesproken: 'Ik zie dat u onder de jas over uw arm een jas uit onze collectie hebt. Een goede keuze. Die kunt u hier afrekenen.' Leuke winkel!

Voel je veilig

Winkelveiligheid is van alle tijden. Tien jaar geleden al hebben de vakbonden aan leden die werken in een winkel gevraagd hoe vaak zij te maken hadden met onveilige situaties en wat hun veilgheidwensen waren. Meer dan helft bleek wel eens te maken hebben gehad met diefstal, agressie en geweld. Wat betreft hun veiligheidwensen leverde de rondvraag **een Top-5 van prioriteiten** op.

Inmiddels zijn we zoals gezegd tien jaar verder. Hoe is de situatie nu? Laat ons weten of en hoe vaak jij je niet echt prettig – of erger – voelt op je werk als gevolg van vervelende klanten. En wat zou er moeten gebeuren om hier verandering in aan te brengen? Anders gezegd: welke veiligheidswensen heb jij? Stuur je reactie naar veiligindewinkel@fhkn.nl. Dan gaan wij er mee aan de slag. Wordt vervolgd!

1 De garantie dat politie snel aanwezig is

2 Een cursus omgaan met de agressieve klant

3 Meer toezicht op straat in de buurt van de werkplek

4 Regelmatig overleg met collega's en de werkgever

5 Waarschuwingssystemen

SUPERVEILIG

Het liefst hadden we hem een *supersoaker* in handen gegeven. Omdat je beveiligers in het buitenland nog wel eens met echte geweren ziet staan. Dan zou een Nederlandse bewaker met een waterpistool een leuke kwinkslag zijn, zo dachten we. Maar dat wilde zijn baas niet. Want de vergelijking tussen winkelbeveiliging en wapengebruik gaat hem te ver. En dus vroegen we directeur Ruud Knipscheer van MAATbeveiliging wat dan wel de toegevoegde waarde is van de winkelbeveiliger. "Zijn of haar specialisme. De winkelbeveiliger is continu alert op afwijkend klantgedrag. Hij herkent dit ook en spreekt deze mensen aan. Op een vriendelijke manier, omdat hij ook wil helpen en communicatief vaardig is. De winkelbeveiliger is immers tevens een verlengstuk van de winkelier die klanten de weg wijst en vragen beantwoordt. Maar die, indien noodzakelijk, ook optreedt. Gericht, kordaat en met kennis van zaken. In het belang van zowel de klant als het winkelpersoneel." Na deze woorden voelen we ons ook veilig bij een winkelbeveiliger die alleen maar bewapend is met een telefoon, toch?

Gericht, kordaat en met kennis van zaken

Jongens met **hart** voor de zaak

Jongens

Wie: **Jeroen** van der Voort (37) en **Menno** Snijders (21)
Wat: Tweede afdelingsmanager AGF en afdelingsmanager Kruidenierswaren & Semi Fresh
Waar: PLUS supermarkt Amersfoort
Werken: al vanaf hun 16e en 17e jaar in een winkel
Vinden: dat het respect is verdwenen

Jeroen: "Twintig jaar geleden kwam je nauwelijks agressie tegen in de winkel. Maar nu het is allemaal een stuk ruwer geworden. Laatst nog is een collega gebeten door een winkeldief."
Menno: "Ik loop nog maar kort mee, maar ook in die paar jaar is het een stuk verslechterd. Tot voor kort was het hier in de winkel bijna elke dag raak. Dat komt ook omdat in deze buurt veel zwervers en alcoholisten rondlopen. Sinds we voor veelplegers een winkelverbod hebben ingevoerd, is het wat rustiger."

Jeroen: "Ik denk dat ook meespeelt dat we nu een veel beter en duidelijk zichtbaar camerasysteem hebben. Dat schrikt mensen af. Maar nog steeds betrappen we een tot twee keer per week een winkeldief."
Menno: "Afgelopen maandag hadden we er één al om acht uur 's morgens. Die verzette zich ook nog eens fel tegen zijn aanhouding. Ik ben niet bang voor een partijtje stoeien, zolang ze maar geen hulpmiddelen gaan gebruiken. Wapens dus."

Jeroen: "De agressie op zich valt wel mee, maar als iemand zich verzet, kun je altijd rekenen op de steun van je collega's. Dat hebben we niet eens afgesproken; het is gewoon zo gegroeid."
Menno: "Weet je wat het is? Het respect is verdwenen. Iets stelen en je vervelend gedragen wordt kennelijk heel gewoon gevonden.
En wanneer iemand er iets van zegt, dan ga je die persoon uitschelden en bedreigen. Men zegt dat we moeten leren leven met hufterig gedrag van anderen, maar ik kan er maar slecht aan wennen."

RIEVEN – BRIEVEN – **VRAAG 'T KIM** BRIEVEN – BRIEVEN

'Ik durf **jongeren** die **alcohol** komen **kopen** niet om hun **ID** te vragen'

Beste Kim,

Ik werk in een drukke supermarkt waar veel jongeren komen. Ik vind het lastig om hen, wanneer zij alcohol komen kopen, om hun identiteitsbewijs te vragen. Je moet weten dat ik zelf ook nog maar 17 jaar ben, en dus ongeveer even oud als zij. Wie ben ik dan om hen te vragen zich te legitimeren? Maar als ik heel eerlijk ben, moet ik bekennen dat ik het ook wel een beetje eng vind.
Wat raadt u mij aan?
Evelien

Beste Evelien,
Je bent niet de enige die moeite heeft jonge klanten in de winkel om hun ID te vragen. Maar de wet vereist het nu eenmaal: iedereen die jonger is dan 20 jaar en die alcohol (of tabak) wil kopen, moet zijn ID laten zien. Om laag alcoholische dranken te mogen kopen, moet je minimaal 16 zijn, voor sterke dranken 18.
Winkels die alcohol verkopen aan mensen die jonger zijn, krijgen eerst een waarschuwing en kunnen daarna zelfs hun vergunning kwijt raken. Het is dus niet verwonderlijk dat veel supermarkten van hun personeel eisen dat zij bij twijfel om een ID vragen. Veel werkgevers vinden dat dit onderdeel is van jouw werk, hoe vervelend je het ook vindt. Want doe je het niet, en het blijkt onterecht, dan kan je zelfs worden ontslagen.
Lastig dus allemaal. Temeer omdat het vragen om een ID ook nog eens de nodige agressie kan oproepen. Zeker wanneer jongeren hun ID niet bij zich hebben, of wanneer ze in groepjes aan de kassa staan. Dan moet je als kassamedewerkster of -medewerker maar durven om toch je mannetje te staan.

WAT NU TE DOEN?

Volg een weerbaarheidstraining. Je kunt er zelf een vinden op internet, namelijk op de website www.noggeen20.nl; klik op de link 'supermarkten'. Gewoon doen, hoor, het kost je niets! Ook kun je je baas vragen om een aanvullende persoonlijke training (bij voorkeur samen met je collega's) waarbij onder meer gebruik wordt gemaakt van rollenspelen. Dat voelt vaak levensecht en is enorm leerzaam. Tot slot heb ik nog enkele tips voor je. Probeer zo zelfverzekerd mogelijk over te komen. Stel je vraag om het ID te mogen zien met een glimlach, want dat werkt preventief. Kijk vooral niet angstig, want dan denkt de ander al snel dat hij je de baas is.
Praat ook duidelijk, want dat straalt zelfverzekerdheid uit. Vertel er desnoods bij dat je het wel moét vragen, want het is nu eenmaal een voorschrift en het hoort bij je werk. En maak vooral geen uitzonderingen. Want dan wordt de volgende keer helemaal misbruik gemaakt van jouw toegeeflijkheid en gaat het van kwaad tot erger. Ook voor jou.
Misschien wel de allerbeste tip is om te proberen de kwestie met een grap te brengen. Zeg bijvoorbeeld tegen de oudere mevrouw die voor zo'n groepje jongens staat dat je ziet dat ze vast nét iets ouder dan zestien is, omdat je anders om had ID had moeten vragen. De jongens achter haar weten dan al wat hen straks voor vraag te wachten staat.
Evelien, succes!

'Kan ik alsnog **afrekenen met die winkeldief?**'

Hoi Kim,

Laatst hebben wij in de winkel een jongen aangehouden die een broek probeerde te stelen. We hebben de politie er bij gehaald, maar later die middag stond hij gewoon weer vrolijk in de winkel naar ons te lachen. Heel frustrerend! Is hier iets aan te doen? Hoe kunnen we hem alsnog de rekening presenteren?
June

Beste June,
Ken je het project 'Afrekenen met winkeldieven'? Dat bestaat al enige tijd en steeds meer winkels sluiten zich er bij aan. Deze winkels mogen winkeldieven 181 euro in rekening brengen ter compensatie van geleden schade in de vorm van de tijd die ze kwijt zijn met het afhandelen van de diefstal. Dit bedrag staat los van een eventuele boete of straf van de politie. En betaalt de winkeldief die 181 euro niet, dan moet hij voor de rechter verschijnen. Kaart het eens aan bij je baas. Misschien voelt die ook wel voor de 'afrekenregeling'. Het project wordt steeds populairder onder winkeliers. Vorig jaar dienden bijna 6.500 winkeliers zo'n claim in bij winkeldieven. Voor dit jaar wordt rekening gehouden met een stijging ongeveer tot 8.500 claims. Steeds meer winkeldieven zijn uiteindelijk dus toch gewoon duur uit.
Kim

Heb je ook een vraag aan Kim?
Stuur 'm per mail of post naar veiligindewinkel@fnkn.nl of **DNK**, t.a.v. Kim, Hardwareweg 7, 3821 BL Amersfoort.

WAT NU TE DOEN?

UIT HET DAGELIJKS LEVEN IN DE WINKEL

AFLEVERING: AAFJE SLUIT DE WINKEL AF

CONTROLEER OF ER NOG KLANTEN ZIJN; **OVERAL,** DUS OOK IN HET MAGAZIJN!

SLUIT **NOOIT TE VROEG** – DAT VOORKOMT **AGRESSIE**

DICHT IS DICHT, DUS GA NIET MEER OPEN VOOR EEN LATE KLANT. **SORRY!**

TEL DE DAGOPBRENGST OP EEN PLEK **WAAR NIEMAND JE ZIET**

KIJK BIJ VERTREK EERST NOG EVEN OF BUITEN **ALLES WEL PLUIS IS**

VERLAAT HET WINKEL GEBIED **SAMEN** MET COLLEGA'S VAN NABURIGE WINKELS; DAT VOELT **WEL ZO VEILIG**