jaargang 3 – nr. 8

DNK

voor iedereen die in de winkel werkt

De donkere dagen voor Kerst

WAT TE DOEN TEGEN 'FEESTDAGEN-DIEFSTALLEN'?

Veiligheidstraining blijvend succesnummer

Ten geleide:

Dagelijkse ellende

Aanvankelijk wilden we de foto's voor de fotoreportage over smokkelverkoop op de achterpagina van dit blad maken in een supermarkt in Utrecht. Kort voor de fotoshoot werd de winkel echter overvallen door een gewapende man. Dat hakte er in. Bij het personeel, maar ook bij klanten. En bij ons. Even geen foto's daar dus, zeker niet als het gaat om foto's in relatie met diefstal, agressie en geweld. Ook al zijn ze in scene gezet.
Begin oktober vond opnieuw de jaarlijkse Week van de Veiligheid plaats. Ook de medewerkers van FHKN trokken weer het land in om onder winkelpersoneel onze gratis veiligheidstrainingen te promoten. Dat is wel nodig ook, zo blijkt. Volgens onderzoek van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV, de organisator van de Week voor de Veiligheid), krijgen dagelijks 600 winkelmedewerkers te maken met fysiek of verbaal geweld door klanten. 600! Van hen worden er ruim honderd daadwerkelijk geslagen of bespuugd, terwijl de anderen worden uitgescholden of bedreigd. Hoeveel leed – zowel lichamelijk als psychisch – veroorzaakt dit alles wel niet?! Voorkomen zal nooit helemaal mogelijk zijn. Je tegen agressie en geweld 'wapenen' wel. Dat kan zoals gezegd door jouw winkel aan te melden voor een veiligheidstraining bij FHKN. Maar je kunt zelf ook de eerste stappen zetten door bijvoorbeeld een van onze e-learnings te volgen. Kijk daarom eens op onze website: www.fhknacademy.nl.
Wil je ook anderszins bijblijven? Kijk op dan eens www.fhkn.nl.

Ondanks alles veel leesplezier!

DNK

ONTVANG DNK THUIS

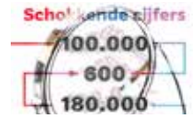
Ben je een trouwe lezer en wil je DNK thuis ontvangen? Neem dan een GRATIS abonnement en je krijgt het blad drie keer per jaar door de brievenbus. Stuur onder vermelding van 'abonnement' een e-mail met je naam en adres naar veiligindewinkel@fhkn.nl en het wordt geregeld. Veel leesplezier!

Colofon:
DNK is een uitgave van FHKN in samenwerking met de vakorganisaties FNV en CNV en is bestemd voor iedereen die in de winkel werkt. Het blad behandelt uiteenlopende onderwerpen in relatie tot arbo en winkelveiligheid, gericht op zowel preventie als (na)zorg. Het blad verschijnt drie maal per jaar in een oplage van 15.000 stuks, en wordt mede mogelijk gemaakt dankzij financiële steun van diverse sociaal fondsen in de sector Detailhandel.

Realisatie: Amazing Media
Teksten: de Schrijfzaak
Eindredactie: Kim de Keijzer
Fotografie: Peter Arno Broer
Opmaak: Peter Jonker
Druk: AltijdDrukWerk
Redactieadres: Redactie DNK, p.a. FHKN, Horaweg 2, Ede. Postbus 7001, 6710 CB Ede.
E-mail:veiligindewinkel@fhkn.nl

GAVE – INHOUDSOPGAVE – **INHOUDSOPGAVE** – INHOUDSOPGA

4 Veilig openen
De donkere dagen voor Kerst brengen meer diefstal en overvallen met zich mee. Wees dus voorbereid. Dat begint al bij het openen van de winkel.



6 Schokkende cijfers
Dagelijks krijgen zo'n 600 winkelmedewerkers te maken met agressie en geweld. Zij worden geslagen, getrapt, bespuugd en/of uitgescholden.

7 Staan en zitten
Doe je voordeel met deze tips voor een gezonde houding in de winkel, zowel staand als zittend.

8 Leuke winkel
Midden in de stad, maar toch een buurtwinkel. Dat maakt het zo leuk om te werken in de Pearle-vestiging aan de Utrechtse Nachtegaalstraat.

10 Succesnummer
De veiligheidstrainingen van FHKN blijven een succesnummer. De trainingen die zijn aangeboden in het kader van de Week van de Veiligheid zitten helemaal vol!

12 Meester en gezel
In de middeleeuwse gildes leerden leermeesters het vak aan een gezel. In slijterij *&Wine* is vader Terry Westacott de leermeester van zoon Jeffrey.

14 Brieven
Onze winkel- én emotiespecialist Kim beantwoordt alle (professionele) vragen waar jij mee rond loopt.

16 Fotoroman
In de serie 'Uit het dagelijks leven in de winkel' deze keer aflevering drie: Hoe voorkom je smokkelverkoop?

De donkere dagen voor Kerst

Fijn, de feestdagen zijn weer in aantocht. Maar de donkere dagen voor Kerst brengen helaas ook meer kansen op diefstal en overvallen met zich mee. Wees dus voorbereid. Dat begint al bij het openen van de winkel.

Zo maar wat cijfers. Nederland telt jaarlijks zo'n 3 miljoen winkeldiefstallen en een kleine 1000 overvallen. Dit levert bij elkaar een schadebedrag op van ongeveer 1 miljard euro, waarvan driekwart voor rekening van de diefstallen en een kwart ten gevolge van de overvallen. Daarnaast stoppen de Nederlandse winkeliers jaarlijks ook nog eens gemiddeld ruim 300 miljoen euro in preventieve maatregelen, waarmee de totale kosten van dit alles elk jaar op ruim 1,3 miljard euro uitkomen. Voor dat geld kun je een hoop leuke dingen doen, bijvoorbeeld in de inkomenssfeer van de werknemers.
De cijfers spreken voor zich, maar ze schetsen een verre van compleet beeld. De werkelijkheid is namelijk nog een graadje erger. Met name overvallen laten bij het winkelpersoneel een onuitwisbare indruk achter.

Als de dagen korter worden, neemt de kans op ongerief in de winkel toe

Nu de dagen weer korter worden, neemt de kans op een overval en andere ongerief in de winkel toe. Cijfers van de politie over de afgelopen jaren tonen dit aan. De donkere dagen voor Kerst zijn dus zeker niet altijd even gezellig. Ze kunnen duur en traumatiserend uitpakken.

Wees voorbereid

Dus wees altijd voorbereid en alert. Dat begint al 's morgens vroeg, bij de opening van de winkel. Kijk bij aankomst goed om je heen. Observeer op afstand of er verdachte auto's of personen zijn. Loop desnoods nog een blokje om als je het niet vertrouwt. Laat ook je eventuele buren weten dat je er bent. Groet ze of maak een praatje. En als het mogelijk is, probeer dan afspraken te maken om voortaan altijd tegelijk met je collega's van de buurwinkels te openen. Lukt dit laatste niet, open de winkel dan bij voorkeur altijd met z'n tweeën. Let bij aankomst goed op verdachte omstandigheden in de omgeving. Zie je iets verdachts – zoals personen, een auto of schade aan het pand – waarschuw dan altijd eerst de politie. Is de situatie normaal, dan gaat één persoon naar binnen om het alarm uit te schakelen en een ronde door de winkel te maken. De ander wacht buiten en houdt de omgeving in de gaten. Na een afgesproken signaal dat aangeeft dat ook binnen alles veilig is, gaat de tweede persoon naar binnen. Het is verstandig dit signaal regelmatig te veranderen, bijvoorbeeld om de drie maanden.
Verderop in dit blad lees je wat je gedurende de werkdag verder nog kunt doen om diefstal en mogelijke agressie verder te voorkomen. Ondanks alles wensen we je niettemin veel werkplezier!

FEITEN & CIJFERS

Schokkende cijfers

100.000

600

180.000

Met cijfers kan je alle kanten op. Je kan ze manipuleren, draaien, in een context plaatsen... Kortom iedereen kan met cijfers zijn gelijk halen.

Wist je bijvoorbeeld dat maar iets meer dan een half procent van de winkels dagelijks te maken krijgt met agressie en geweld? Valt mee, toch? Maar plaatsen we de cijfers in een ander perspectief, dan zijn ze alles behalve geruststellend.

Nederland telt **100.000** winkels. In die winkels worden krijgen dagelijks **600** medewerkers te maken met agressie en geweld. Van hen worden er zo'n **100** geslagen, getrapt en/of bespuugd en **500** bedreigd en/of uitgescholden. Dit betekent dat jaarlijks **180.000** winkelmedewerkers slachtoffer zijn in hun eigen winkel. **Schokkend!**

STA JE GOED, ZIT JE GOED?

Lang staan is een zware belasting voor je voeten, je benen en je rug. En wie lang zit, beweegt te weinig. Ook dat is niet gezond.

TIPS VOOR STAAN EN ZITTEN:

- **Probeer lang zitten of staan te voorkomen. Het beste is om niet langer dan 1 uur achter elkaar te staan en om bij elkaar opgeteld niet langer dan 4 uur per dag te staan.**
- **Moet je tijdens je werk langer dan 1 uur op dezelfde plek staan, dan heb je recht op een zitgelegenheid, bijvoorbeeld in de vorm van een zogenoemde stasteun.**
- **Als je lang moet staan, pauzeer dan zo af en toe en ga dan even zitten of lopen.**
- **Zorg voor afwisseling in je werk en je werkhouding.**
- **Zorg dat het werkblad waarachter je staat of zit op de goede hoogte is ingesteld. In de meeste gevallen is het 't beste dat je op of net onder elleboogoogte werkt.**
- **Het werkt het beste als je meubilair op de juiste hoogte is ingesteld.**
- **Voorkom dat je vaak en veel met je armen moet reiken.**
- **Draag bij staand werk stevige schoenen en geen hoge hakken.**

LEUKE BUURT-WINKEL

Midden in de stad, maar toch een buurtwinkel. Dat maakt het zo leuk om te werken in de Pearle-vestiging aan de Utrechtse Nachtegaalstraat. Zegt eigenaresse Ymke Bruessing, die de winkel samen met haar man Hans en vier vaste medewerkers runt. ‘We zitten net buiten de binnenstad en hebben een vaste klantenkring. Sommigen komen hier al jaren. Je kent elkaar, je hebt een praatje…’

Opticien Hayri werkt nu bijna zes jaar bij Ymke. Heerlijk vindt hij het hier. De afwisseling: metingen doen, klanten helpen, inkopen. ‘Elke dag, elk uur is weer anders’, zegt hij. ‘Bij mijn vorige werkgever – ook een optiek – was dat heel anders. Je mocht maar één ding doen, en dat de hele dag door. Saai. En de klant kreeg met wel vijf verschillende medewerkers te maken. Slecht.’

Romy werkt nog maar kort in de winkel. Ze volgt een mbo-opleiding Optiek en heeft een aanstelling voor vier dagen per week. De vijfde dag zit ze op school. ‘Mijn moeder is opticien en heeft een eigen winkel. Mijn vader is ook opticien, hij levert apparatuur. Ik heb gezegd dat ik nooit in de optiek zou gaan. Maar nu loop ik hier. Ik wil verder studeren en in een ziekenhuis gaan werken met kinderen met oogaandoeningen, zoals luie oogjes.’ Voorlopig bevalt het Romy nog prima hier. ‘Goede sfeer’, vindt ze. Hoe denkt Ymke dat dit komt? ‘Door geen baas-baas te zijn’, zegt ze over zichzelf. ‘Iedereen krijgt veel vrijheid. Dat betaalt zich uit in werksfeer en klanttevredenheid. Pearle is voor het vijfde jaar op rij uitverkoren tot beste optiekketen van Nederland.’

Blijvend succes nummer

De veiligheidstrainingen van FHKN blijven een succesnummer. Ook begin oktober weer, toen leden van het promotieteam in het kader van de Week van de Veiligheid de steden Arnhem en Breda bezochten om winkeliers en hun personeel voorlichtingsmateriaal over veilig werken uit te reiken en hen uit te nodigen voor een van de – gratis! – trainingen omgaan met lastige klanten en winkeldieven. De eerste trainingen in zowel Arnhem als Breda zitten al vol!

Heb jij het FHKN-promotie-team gemist of werk je in een winkel in een andere stad en heb je ook behoefte aan voorlichting over een veilige werkplek? Neem dan contact op met FHKN. We hebben dit jaar nog enkele gratis veiligheidstrainingen op locatie te verdelen. Mail naar info@fhkn.nl. Het is wel de bedoeling dat je zelf ongeveer twaalf tot vijftien deelnemers bijeen brengt.

Meester en gezel

Wie: Terry en Jeffrey Westacott
Wat: Vader en zoon
Waar: Slijterij *&Wine*
Over: Het vak

Terry: 'Ik sta mijn hele werkzame leven al tussen de flessen. Ik heb bij een groothandel gewerkt, bij een slijterijketen en later had ik een eigen importbedrijf. Sinds een half jaar heb ik deze winkel; de eerste in een nieuw franchiseconcept.'
Jeffrey: 'Ik werk bij een supermarktketen in de bezorgdienst, maar als ik vrij ben sta ik hier. Wijn is een fantastisch product. Later wil ik ook een eigen winkel. Maar ik zal eerst nog een hoop moeten leren.'
Terry: 'Dat gaat goed hoor, vader en zoon samen in de winkel. Ik ben niet zo van het delegeren. Jeffrey moet zaken zelf oppakken. En dan hoop ik maar dat hij me voor is.'
Jeffrey: 'Ik kom nog maar net kijken en moet nog veel vragen.'

"Hop, zo het diepe in. Dat ging goed. Geen probleem."

Terry: 'Daarom betrek ik hem zo veel mogelijk bij alles wat ik doe. Vergaderingen met collega's, gesprekken met vertegenwoordigers, proeverijen, dat soort dingen.'
Jeffrey: 'Straks ga ik de nodige opleidingen volgen. Niet alleen praktijkervaring is belangrijk, maar ook scholing. Wijnbrevet, slijtersvakdiploma.'
Terry: 'Er kriebelt iets bij hem, dat is mooi om te zien. Ondernemerschap waarschijnlijk. Dat komt mij ook goed uit, want toen ik laatst voor nieuwe import in Portugal was, heeft hij me twee dagen in de winkel vervangen. Hop, zo het diepe in. Dat ging goed. Geen probleem.'

Wat te doen tegen 'feest-dagen-diefstallen'

inkomend 15-10-15, 15:19

Beste Kim,
Ik las onlangs ergens dat in de aanloop naar de feestdagen zoals Sinterklaas en Kerst het aantal winkeldiefstallen fors toeneemt. Kan ik hier als winkelmedewerker iets tegen doen?
John

verstuurd 15-10-15, 16:05

Beste John,
November en december zijn voor consumenten traditioneel de dure maanden voor Kerst. Ze tasten in deze periode het diepst in hun buidel en bezoeken de meeste winkels. Onderzoek wijst inderdaad uit dat er in deze zelfde periode een spectaculaire stijging is waar te nemen van winkeldiefstallen. In winkels is het dan vaak extreem druk, waardoor het gemakkelijker wordt om een diefstal te plegen. De economische crisis zal er ongetwijfeld aan bij dragen dat het aantal diefstallen zéker niet minder wordt. Voor winkeliers en hun personeel betekent dit grote ergernissen en grote kostenstijgingen.
Wat te doen? Weet in ieder geval waar je op moet letten. Wist je bijvoorbeeld dat meer dan de helft van de diefstallen wordt gepleegd door jonge mannen vanaf 25 jaar? Slechts 2 procent van de winkeldieven is ouder dan 60 jaar. De meest effectieve aanpak is potentiele dieven ontmoedigen. Dat kan door iedereen vriendelijk te begroeten bij binnenkomst. Door bewust oogcontact te maken, zodat de klant weet dat hij is opgemerkt. Door op je klanten af te stappen – zeker op klanten die zich afwijkend gedragen – en open vragen te stellen als 'Waarmee kan ik u helpen?'. Dus niet: 'Kan ik u helpen?', want dan is het antwoord vaak een kortaf 'nee'.
Mijn laatste tip: behandel ook mogelijke winkeldieven 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 en wordt de winkeldiefstal voorkomen. Daarmee is ook de kans op geweld kleiner.
Fijne feestdagen!
Kim

STOP agressie

inkomend 17-10-15, 09:46

Geachte mevrouw,
Laatste had ik weer eens een zeer vervelende ervaring met een brutale en zeer onbeleefde klant in de winkel. Wat kan ik nu het beste doen om agressie simpelweg te voorkomen?
Mevrouw M.J. van den Bergh

verstuurd 17-10-15, 17:55

Beste mevrouw Van den Bergh,
Voorkomen is beter dan genezen, luidt het gezegde. Dat geldt ook voor agressie. Dreigt uw confrontatie met een klant uit de hand te lopen, denk dan aan het woord STOP. STOP gaat over je eigen grenzen aangeven en benoemen wat je niet prettig vindt, waarom je dat niet prettig vindt en hoe je het wél wilt. STOP staat voor:

- Stoom afblazen (laat de klant even uitrazen);
- Tot de orde roepen (roep een agressieve klant tot de orde);
- Opnieuw beginnen (begin het gesprek opnieuw);
- Passen (gesprek beëindigen wanneer klant doorgaat).

Dit vraagt wel de nodige vaardigheden. U moet tenslotte uw grenzen durven aangeven. Bijvoorbeeld door tegen een boze klant te zeggen: 'Ik hoor u nu zeggen dat u me dom vindt. Zo wens ik niet met u in gesprek te zijn. Ik vraag u om met respect met mij om te gaan.' Je ziet mensen letterlijk veranderen wanneer iemand STOP hanteert. Agressieve klanten worden rustiger, alsof ze weer op de grond landen. Vaak wordt het gesprek tot ieders tevredenheid afgerond. Zo ziet u maar: met de juiste vaardigheden blijft u baas in uw eigen winkel.
Vriendelijke groet,
Kim

MEER TIPS?
Wil je meer tips en begeleiding in het omgaan met agressieve klanten? Dan kun je onze gratis groepstraining omgaan met agressie en geweld volgen. Die organiseren wij voor groepen tussen twaalf en vijftien personen. Neem hiervoor contact op via info@fhkn.nl

Like • Comment • Share

HEB JE OOK EEN VRAAG AAN KIM?
Stuur 'm per mail
veiligindewinkel@fhkn.nl
of per post naar DNK,
t.a.v. Kim, Postbus 7001, 6710 CB Ede

UIT HET DAGELIJKS LEVEN IN DE WINKEL

HOE VOORKOM JE SMOKKELVERKOOP?

SMOKKELVERKOOP IS EEN VEELVOORKOMENDE MANIER VAN STELEN

ZIE JE DAT? DEZE KLANT VERSTOPT SCHEERMESJES IN DE KRAT

DE DIEF HOOPT VAST DAT DE KASSAMEDEWERKER DE SCHEERMESJES NIET ZIET

WEES DAAROM ALERT EN KIJK GOED WAT KLANTEN DOEN

ZO HOORT HET

CONTROLEER ALLE PRODUCTEN ALTIJD GOED