



# A300

Dit arboblاد is onderdeel van de arbocatalogus van VVV Nederland.

Dit arboblاد is bedoeld voor werkgevers om te voldoen aan de verplichtingen uit de arbowet. Medewerkers kunnen het gebruiken als checklist.

Het beschrijft de maatregelen die genomen moeten worden om werkzaamheden veilig uit te kunnen voeren.

Het is belangrijk om deze voorschriften op te volgen of maatregelen te nemen met een gelijk beschermingsniveau.

In dit blad wordt beschreven hoe zoveel mogelijk een eventuele overval kan worden voorkomen en wat te doen als het dan toch gebeurt.

Een overval is het met geweld, of bedreiging van geweld, wegnemen of dwingen tot afgifte van enig goed – of poging daartoe! – gepleegd tegen personen in een afgeschermd ruimte of op een gepland / georganiseerd geldtransport.

De overvallers zijn uit op GELD, waardepapieren of waardevolle artikelen, liefst zo snel en zo veel mogelijk.

Om het risico te verkleinen kunnen verschillende maatregelen worden getroffen, o.a. ten aanzien van personeel, sleutelbeheer, kassabeheer, geldtransport, winkelrichting en openen en sluiten van de winkel.

## Geldtransport en overval

Indien in dit blad gesproken wordt van geld, denk dan ook aan waardepapieren (bijv. cadeaubonnen) en waardevolle artikelen (sieraden, elektronica, e.d.).

### Personeel

- ✓ Werk met minimaal met twee medewerkers in de winkel
- ✓ Geef de medewerker een cursus die gericht is op de vaardigheden (overvaltraining).
- ✓ Maak afspraken over sleutelbeheer, kassa en geldtransport
- ✓ Instrueer medewerkers periodiek.
- ✓ Goede begeleiding van het slachtoffer door collega's/leidinggevende en hulpverleners.
- ✓ opletten op verdachte personen of omstandigheden.
- ✗ Na een overval nergens meer aankomen.
- ✓ Na een overval direct politie alarmeren via 112, sluit de deur en wacht op de politie.
- ✓ Zorg voor oplettend personeel met een uitnodigende houding. Dit trekt klanten aan en schrikt potentiële overvallers af.



### Sleutelbeheer

- ✓ Beperk het aantal sleutels en weet waar ze zijn
- ✓ Gebruik bij voorkeur sleutels die niet na te maken zijn.
- ✗ laat sleutels nooit in vitrines, deuren en kluisen zitten.
- ✓ Zorg ervoor dat de sleutels – in ieder geval overdag- op een vaste plaats liggen. Als een overval onder dreiging van geweld om de sleutel vraagt, weet iedereen waar die ligt.

### Kassabeheer en geldtransport

- ✓ Geld in de kassa beperken tot noodzakelijk wisselgeld
- ✓ Zorg voor afroomkluisen
- ✗ Tel nooit het geld in bijzijn van de klant
- ✓ Het beheren van het geld en het geldtransport mag geen gevaar opleveren voor de medewerkers.
- ✓ Laat de kassa niet onnodig open staan en zorg dat ongewenste klanten er niet gemakkelijk bij kunnen.



# A300

## Medewerkers-checklist

- Weet u wat te doen om veilig met geld en waardepapieren om te gaan?
- Weet u wat te doen om een overval te voorkomen?
- Weet u wat te doen in geval van een overval?
- Kent u de afspraken met medewerkers om overvallen te voorkomen?

✗ Neem nooit geld mee naar huis

- ✓ Professioneel geldtransport is duur, maar wel veiliger. De kosten zijn vaak beter draagbaar als deze dienstverlening samen met collega-winkeliers wordt ingehuurd.
- ✓ Wie er voor kiest het geld zelf naar de bank te brengen, moet zorgen voor voldoende afwisseling in **tijdstip**, **dag** en **route**.
- ✓ Wanneer het geld wordt afstort in een nachtkluis bij een bank, overtuig u dan dat de omgeving veilig is.
- ✓ Negeer schriftelijke mededelingen op of bij de nachtkluis in de trant van: 'kluis defect, deponeer het geld in de brievenbus'.

## Winkelinrichting

- ✓ Zorg voor goede verlichting in de winkel, bij de toegangsdeuren en de personeelsingang.
- ✓ Maak afspraken over de winkelinrichting (overzichtelijk) en het openen en sluiten van de winkel.
- ✓ Medewerkers moeten snel hulp kunnen invoeren indien zich iets ongewenst voordoet (eventueel een noodknop onder de balie).
- ✓ Zet de kassa zo neer, dat u tijdens het afrekenen goed zicht heeft op de ingang en de rest van de winkel.
- ✓ Laat door middel van stickers op de deur zien: "kluis voorzien van tijdvertraging" en "Hier waken camera's voor uw en onze veiligheid."
- ✓ Spiegels, camera's en alarmknoppen kunnen de veiligheid alleen vergroten, als iedereen er goed mee om weet te gaan.

## Openen en sluiten winkel

- ✓ Kijk bij het openen van de winkel goed of er verdachte personen of omstandigheden zijn te zien. Zo ja loop of rijd dan door en waarschuw de politie.
- ✓ Laat de winkel openen en sluiten door twee personen
- ✓ Controleer **vóór** het sluiten van de winkel of er nog iemand is achtergebleven.
- ✓ Let bij het verlaten van de winkel op, of er geen verdachte personen of voertuigen buiten staan. Ga in dat geval terug naar de winkel, sluit de deur en waarschuw de politie.

## Overval en dan...

- ✓ Rustig blijven.
- ✓ Aanvaard de bevelen en volg deze snel en kalm op.
- ✓ Afgeven van het geld waarom gevraagd wordt.
- ✓ Kijk goed en probeer een signalement van de daders op te nemen voor de politie.



# A300

---

## Na een overval. Wat te doen?

- ✓ Alarmeer meteen de politie: bel 112
- ✓ Geef door of er ook medische hulp noodzakelijk is
- ✓ Houd de telefoon vrij.
- ✓ Sluit de deur. Laat niemand binnen. Geef niemand informatie.
- ✓ Kom nergens aan in verband met achterlaten sporen
- ✓ Stel de klanten gerust, vraag hun medewerking als getuige.
- ✓ Neem de tijd om met z'n allen na te praten.
- ✓ Vraag om slachtofferhulp.

## Gebruikte documenten

- Arbowet, artikel 4, lid 2
- Brochure: Agressieve klanten HBD Detailhandel.