

4 Agressie en geweld

4.1 Inleiding

Afbakening en definitie

Agressie en geweld komen regelmatig voor in de detailhandel. Klanten gedragen zich agressief en werknemers voelen zich bedreigd. De vormen waarin agressie en geweld voorkomen, zijn verschillend. Ook kunnen werknemers in de detailhandel te maken krijgen met ongewenst gedrag van collega's of leidinggevenden.

In de detailhandel hebben we de volgende definitie met elkaar afgesproken waarin drie categorieën onderscheiden kunnen worden.

*Onder **ongewenst gedrag** verstaan we tenminste: treiteren, pesten, negeren, uitschelden, beledigen, afspraken niet nakomen, spullen vernielen of stelen, discrimineren en seksuele intimidatie.*

*Met **bedreiging** bedoelen we: bedreiging met geweld, dreiging je iets aan te doen (verbale dreiging).*

*Onder **fysiek geweld** verstaan we: slaan, spugen, schoppen, vastpakken, bijten, duwen, stompen, bekogelen met voorwerpen.*

Dit hoofdstuk besteedt geen aandacht aan andere aspecten van psychosociale arbeidsbelasting, zoals werkdruk.

Leeswijzer

De maatregelen in dit basismodel zijn gegroepeerd naar de organisatie van het werk, de inrichting van de winkel en gebruik van hulpmiddelen, voorlichting en training en nazorg. In de branche is diversiteit in soort winkel en functieniveau. Maak steeds de afweging welke specifieke maatregelen in uw winkel van toepassing zijn, waarbij de volgende basisstappen worden gevolgd:

1. Breng de risico's in kaart (met behulp van de risico-inventarisatie en –evaluatie –zie maatregel 1).
2. Neem allereerst maatregelen om agressie en ongewenst gedrag zoveel mogelijk te voorkomen door:
 - afspraken op papier zetten (huisregels, huishoudelijk reglement, zie de maatregelen in paragraaf 4.3.1)
 - een veilige inrichting en technische hulpmiddelen (zie de maatregelen in paragraaf 4.3.2)
3. Neem maatregelen om de risico's op agressie en geweld zoveel mogelijk te beperken, door voorlichting, training, opvang en nazorg (zie maatregelen in paragraaf 4.3.3)
4. Neem maatregelen om agressie-incidenten te registreren en te melden. Probeer lering te trekken uit incidenten en ervaringen en pas maatregelen daarop aan (zie de maatregelen in paragraaf 4.3.4).

Voor alle vier de stappen geldt dat afhankelijk van de werksoort en de werkplek bekeken moet worden welke maatregelen en oplossingen behulpzaam kunnen zijn om een veilige en – in de omgang met elkaar – prettige werkplek te creëren.

In de praktijk zal een combinatie van preventieve maatregelen noodzakelijk zijn om het zo prettig en veilig mogelijk te houden met elkaar. Een samenhangend pakket van

organisatorische en bouwkundige maatregelen en technische hulpmiddelen zorgt voor de grootste effectiviteit om agressie en geweld tegen te gaan.

In plaats van de genoemde instrumenten bij de diverse maatregelen, kunnen ook andere instrumenten worden gehanteerd, als die van een gelijkwaardig of beter niveau zijn.

4.2 Relevante doelvoorschriften

Arbo-wet Artikel 3.2

De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

Arbobesluit 2.15 Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting

1. Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.
2. Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

4.3 Maatregelen Agressie

4.3.1 Organisatie van het werk

Maatregel 22 	RI&E of veiligheidsscan invullen en actueel houden
Beschrijving	De risico's van agressie en ongewenst gedrag in het bedrijf zijn bekend en vastgelegd in een actuele risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E). Voor het onderdeel agressie en ongewenst gedrag kan ook de veiligheidsscan van het HBD worden gebruikt voor de RI&E. De werkgever en de werknemers vullen de RI&E of veiligheidsscan in en maken het bijbehorende plan van aanpak om de risico's aan te pakken. Actualiseer de RI&E of veiligheidsscan en het plan van aanpak in ieder geval bij een verhuizing, verbouwing of reorganisatie. En voer eens in de 3 jaar de RI&E opnieuw uit om na te gaan of het veiligheidsbeleid nog up-to-date is.
Instrumenten	• Veiligheidsscan (http://veiligheidsscan.hbd.nl/app/index.cfm?branche=hbd) • vragenlijst RI&E/Agressie en ongewenst gedrag (bijlage 1)
Beoogd effect	Weten wat goed geregeld is, wat geregeld moet zijn en wat verbeterd moet worden.
Randvoorwaarden voor gebruik	- Toegang tot internet (voor veiligheidsscan). - Opnemen van RI&E-vragen over agressie in de branche RI&E methodiek.
Andere voor- en nadelen	De veiligheidsscan geeft na invulling ook suggesties voor verbetermaatregelen.

Maatregel 23 	Huisregels opstellen en bekend maken
Beschrijving	Er worden huisregels opgesteld. De huisregels omvatten de belangrijkste spelregels over wat wel en niet mag en kan binnen het bedrijf. Maak daarbij duidelijk wat er gebeurt bij ongewenst gedrag en diefstal. Zo nodig worden de huisregels bekend gemaakt aan klanten, zodat onduidelijkheden worden weggenomen.
Instrumenten	Bouwdoos huisregels HBD (http://www.hbd.nl/view.cfm?page_id=16496)
Beoogd effect	Een veilige omgeving voor klanten en werknemers. Duidelijkheid bieden aan klanten en werknemers. Het mogelijk maken om maatregelen te nemen als de huisregels overtreden worden.
Randvoorwaarden voor gebruik	Om de klanten goed te informeren worden huisregels goed zichtbaar opgehangen in de winkel.
Andere voor- en nadelen	Combineer de huisregels met het klachtenreglement.

Maatregel 24 ☺	Klachtenregeling opstellen en afspraken maken over het servicegericht omgaan met klanten.
Beschrijving	Werkgever en werknemers maken onderling afspraken hoe op een servicegerichte wijze wordt omgegaan met klanten, bijvoorbeeld ter voorkoming van lange wachttijden. Een klachtenregeling wordt opgesteld. Werknemers weten hoe te handelen als een klant met een klacht in de winkel komt. Indien gewenst wordt de klachtenregeling bekend gemaakt aan klanten, zodat onduidelijkheid bij de klant wordt weggenomen.
Instrument	HBD-info "Aandacht voor de klant": (http://www.hbd.nl/view.cfm?page_id=5607) Mogelijk is er in uw branche een geschillencommissie . (<i>Eventueel te ontwikkelen checklist klachtenregeling</i>)
Beoogd effect	Een duidelijke leidraad voor klant en medewerker bij onvrede over de dienstverlening, ruiling of teruggave van goederen, waardoor agressie zoveel mogelijk wordt voorkomen.
Randvoorwaarden voor gebruik	Goed zichtbaar bij de kassa verwoorden; evt. op de kassabon weergeven.
Andere voor- en nadelen	Een klachtenregeling is ook een goede mogelijkheid voor de werknemers om op terug te grijpen in situaties waar escalatie dreigt.

Maatregel 25 ☺	Afspraken met gemeente en politie
Beschrijving	Als er regelmatig sprake is van ongewenst gedrag van klanten of publiek is het goed om afspraken te maken met de politie en gemeente. Door systematische informatieuitwisseling tussen alle partijen (politie, gemeente, winkelgebied) kan de veiligheid vergroot worden en ontstaat een efficiënte samenwerking. Tip: Het Keurmerk Veilig Ondernemen biedt mogelijkheden om tot een gezamenlijke aanpak tegen winkelcriminaliteit te komen in een winkelgebied. Tip: maak afspraken met de gemeente dat leveranciers en waardetransporteurs dicht genoeg bij uw winkel kunnen komen.
Instrument	– Meer informatie over KVO: http://www.hbd.nl/index.cfm?page_id=6109 – Een KVO-project starten: http://www.hbd.nl/index.cfm?page_id=6298 – KVO-instrumenten: http://www.hbd.nl/index.cfm?page_id=6107
Beoogd effect	Voorkomen van escalatie en als dat niet meer lukt beheersing van incidenten.
Randvoorwaarden voor gebruik	• Licht werknemers voor, zodat zij weten wanneer zij de politie in moeten schakelen om escalatie te voorkomen en de situatie voor alle klanten zo veilig mogelijk te houden. • Zorg dat de politie de plattegrond van het winkelgebied en van grote winkels heeft. • Helder af te bakenen winkelgebied (niet te groot met duidelijke grenzen) • Commitment van alle partijen • Beschikbaarheid van een lokale projectleider/voorzitter

Andere voor- en nadelen	Duidelijke afspraken met de politie geven werknemers steun in moeilijke omstandigheden. Er wordt voorkomen dat werknemers teveel verantwoordelijkheid nemen in situaties waarvoor zij niet opgeleid zijn. Samenwerking vanuit de gezamenlijke winkeliers in een winkelgebied biedt in meer situaties voordelen (zie www.hbd.nl). Met het KVO wordt het thema veiligheid allround aangepakt. Het veiligheidsgevoel van ondernemers, medewerkers en het winkelend publiek neemt toe.
-------------------------	---

Maatregel 26 	Alleen werken
Beschrijving	Voorkom alleen werken in een winkel zoveel mogelijk. Als alleen werken onvermijdelijk is, maak dan goede afspraken over: • pauzes (bijvoorbeeld: bordje op de deur, winkel afsluiten) • toiletbezoek • opening en sluiting (bijvoorbeeld: afspraken met de burens) • kassabeheer tijdens het helpen van de klant in de winkel (afsluiten en regelmatig afkomen) • leveranties Neem voorzorgsmaatregelen. De volgende tips kunnen helpen: • Kijk of het mogelijk is om samen met collega-winkeliers de winkel te openen en te sluiten. • Maak gebruik van een winkelbel, zodat u altijd weet wanneer er iemand binnenkomt. • Even een boterham eten? Zorg dat u vanaf één plek de hele winkel kunt overzien. • Laat leveranciers zich altijd via de vooringang melden. • Zet nooit de achtervolging in, ook al gaat een dief er met spullen vandoor (dit geldt overigens ook als er niet alleen gewerkt wordt). • Tel geld alleen als de winkel is afgesloten. • Er zijn hulpmiddelen aanwezig om snel alarm te slaan en hulp in te roepen, bijvoorbeeld met een telefoon en een lijst met telefoonnummers in geval van nood. • Maak afspraken met buurwinkels om bij elkaar een oogje in het zeil te houden.
Instrument	Checklist 'Tips en aandachtspunten bij alleen werken in de winkel' (HBD). Deze kunt u downloaden (http://www.hbd.nl/view.cfm?website_id=171&template=product_detail&object_id=510) of gratis aanvragen. De checklist is verpakt in een bordje 'ben zo terug/ binnen 5 minuten weer open' dat u op de deur kunt plakken.
Beoogd effect	Verhogen van de veiligheid.
Randvoorwaarden voor gebruik	
Andere voor- en nadelen	Diefstalpreventie.

Maatregel 27 ☺	Voeren sleutelbeleid
Beschrijving	Maak afspraken over het sleutelbeleid. Mogelijke onderdelen: • Wijs bij voorkeur twee personen aan die de sleutel mogen hebben van de toegangsdeuren en de kluis. Zij zijn op de hoogte van de eventuele alarmcode. Let erop dat niemand anders de sleutel en/of alarmcode heeft. • Laat geen sleutels zitten in vitrines, deuren en kluizen. • Maak een keuze of de kluissleutels gedurende winkeltijden in het pand aanwezig zijn. • Afspraak over hoe om te gaan met de kluis. Hierbij kan de ondernemer kiezen uit diverse maatregelen: • Zorg ervoor dat de kluissleutels - in ieder geval overdag - op een vaste plaats liggen. Eist een overvaller onder dreiging van geweld de sleutel, dan weet iedereen die te liggen. • Kiest u ervoor geen kluissleutel in het pand te hebben gedurende winkeltijden? Maak dit bekend met een voor klanten zichtbare sticker bij de winkelingang. • Kies voor een tijdvertraging op de kluis en maak dit bekend met een voor klanten zichtbare sticker bij de winkelingang. • Verstrek geen codes en sleutels aan uitzendkrachten. • Gebruik sleutels die moeilijk na te maken zijn en alleen op identificatie bij de oorspronkelijke fabrikant zijn na te bestellen.
Beoogd effect	Verhogen van de veiligheid.
Randvoorwaarden voor gebruik	De personen die de sleutels hebben zijn voldoende in staat en ervaren om deze taak te kunnen uitoefenen. Laat de winkelmanager bij voorkeur niet de sleutels in bezit hebben. Hij of zij is namelijk het eerste doelwit van veel overvallers.
Andere voor- en nadelen	Diefstalpreventie.

Maatregel 28 👍	Basismaatregelen omgaan met geld.
Beschrijving	Maak afspraken en zet die op papier over hoe om te gaan met het geld in de winkel. Aanwijzingen voor de afspraken: • Zorg ervoor dat er in de kassa niet meer dan het noodzakelijke wisselgeld aanwezig is, door tenminste een van de volgende maatregelen: - het stimuleren van het gebruik van elektronische betaalmiddelen (pinnen of chippen), ook bij kleine bedragen; - een afroomkuis bij de kassa waarin grote coupures direct kunnen worden opgeborgen; - het regelmatig afromen van de kassa en wegstoppen in een kuis met tijdslot of tijdvertraging, buiten de winkelruimte. • Laat de kassa niet onnodig open staan en zorg ervoor dat klanten er niet te makkelijk bij kunnen en in kunnen kijken. • Tel geld in een aparte, af te sluiten ruimte of in een afgesloten winkel, waarbij u niet zichtbaar bent voor klanten en voorbijgangers. • Neem geld in ieder geval nooit mee naar huis maar stort het dagelijks af bij de bank. • Zorg voor veilig geldtransport door tenminste een van de volgende maatregelen: - het inschakelen van professioneel geldtransport (eventueel georganiseerd samen met buurtwinkeliers); - variatie in tijdstip, route en wijze van vervoer; - transport en afgifte van het geld door meer personen; - houd bij alleen-transport een mobiele telefoon binnen handbereik en blijf tijdens het transport in gesprek met een collega.
Instrumenten	Checklist "Omgaan met geld" Folder "Veilig geldtransport": http://www.hbd.nl/view.cfm?website_id=171&template=product_detail&object_id=292) <i>(Eventueel te ontwikkelen voorbeeld-kassa-instructie)</i>
Beoogd effect	Het beperken van overvalsrisico en voorkomen van kassagrepen.
Randvoorwaarden voor gebruik	- Communiceer het beleid rondom geldbehandeling. Behandel de maatregelen als bedrijfsgeheim en neem dit op in uw huishoudelijk reglement. Volg ontwikkelingen in betalingsverkeer bij het Platform Detailhandel (www.platformdetailhandel.nl). - Voor professioneel geldtransport kunnen afspraken worden gemaakt met omliggende winkels.
Andere voor- en nadelen	Diefstalpreventie.

Maatregel 29 ☺	Aanvullende maatregelen omgaan met geld
Beschrijving	De veiligheid rondom de behandeling en het transport kan verder vergroot worden door: – Berg cassettes en enveloppen die klaar liggen voor geldtransport altijd op achter slot en grendel. – Voer het geldtransport alleen overdag uit. Direct na sluitingstijd en bij duisternis is het risico op een overval groter. – Let goed op afwijkende situaties bij het verlaten van het pand. Doe het transport op een ander tijdstip bij twijfel over de veiligheid. – Bij gebruik van een nachtkluis, wordt de auto zo dichtbij mogelijk geparkeerd. Bij verdachte omstandigheden wordt doorgereden en de politie gewaarschuwd. – Transporteer geld en/of waardepapieren bij langere afstanden alleen met de auto of de taxi. – Vervoer geld zo onopvallend mogelijk, bijvoorbeeld in uw kleding of in een gewone tas of rugzak. – Bij aanzienlijke bedragen halen of brengen wordt gebruik gemaakt van een besloten ruimte of het loket 'grote stortingen/opnamen'. – Overweeg een 'overvalpakket' samen te stellen en klaar te leggen om aan overvallers mee te geven.
Beoogd effect	Het beperken van overvalsrisico.
Randvoorwaarden voor gebruik	Communiceer het beleid rondom geldbehandeling. Behandel de maatregelen als bedrijfsgeheim en neem dit op in uw huishoudelijk reglement. Volg ontwikkelingen in betalingsverkeer bij het Platform Detailhandel.
Andere voor- en nadelen	Diefstalpreventie

Maatregel 30 👍	Opening- en sluitingbeleid
Beschrijving	Maak afspraken voor het openen en sluiten van de winkel. • Open en sluit de winkel bij voorkeur met z'n tweeën, dan wel onder toezicht van een camera gekoppeld aan een alarmcentrale. • Laat de winkel alleen openen of sluiten door voldoende opgeleide en ervaren medewerkers. • Iets niet in orde bij het openen van de winkel of constateert u verdacht gedrag in de directe omgeving? Loop of rijd dan door en waarschuw de politie. • Controleer voor het sluiten of er niemand in de winkel is achtergebleven. • Controleer of u veilig de winkel kunt verlaten. Let op verdachte personen die zich bij de winkel ophouden. Treft u bij het verlaten van de winkel een verdachte situatie aan? Ga dan terug naar binnen, sluit de deur en waarschuw de politie. • Wees extra alert bij invallende duisternis. De meeste overvallen vinden plaats in de 'donkere' maanden oktober t/m maart. • Voorkom vaste routines (om te voorkomen dat overvallers gemakkelijk kunnen anticiperen).

Instrumenten	- HBD folder Veilig in de winkel (http://www.hbd.nl/view.cfm?website_id=171&template=product_de_tail&object_id=293) - <i>Eventueel te ontwikkelen draaiboek openings- en sluitingsprocedure.</i>
Beoogd effect	Verhogen van de veiligheid
Randvoorwaarden voor gebruik	- Maak afspraken met de burens voor opening en sluiting als u of de werknemer alleen werkt. - Behandel het draaiboek vertrouwelijk om misbruik te voorkomen.
Andere voor- en nadelen	Overvalpreventie.

Maatregel 31 👍	Huishoudelijk reglement opstellen en bekend maken
Beschrijving	Er zijn interne regels en afspraken hoe om te gaan met ongewenst gedrag van collega's en leidinggevenden. Onderwerpen die hierin staan geregeld: - omgaan met agressie en ongewenst gedrag van collega's; - ongewenst gedrag dat niet is toegestaan en hoe daarmee omgegaan wordt. - omgaan met internet en e-mailverkeer - sancties bij ongewenst gedrag, zoals diefstal door eigen personeel; - vertrouwenspersonen waarmee contact opgenomen kan worden om in vertrouwen over ongewenst gedrag te praten; - de regeling als problemen van ongewenst gedrag onderling niet opgelost kunnen worden.
Instrument	Voorbeeld-huishoudelijk reglement HBD (http://www.hbd.nl/view.cfm?page_id=6535)
Beoogd effect	- Een veilige werkomgeving creëren. - Opvang en nazorg regelen bij incidenten. - Winkeldiefstal van eigen personeel tegengaan.
Randvoorwaarden voor gebruik	Een vertrouwenspersoon, een interne klachtenprocedure en een klachtencommissie die advies uitbrengt. Werkgever mag dit extern regelen (bijvoorbeeld bij de arbodienst) of intern op een wijze die voldoet aan de zorgplicht voor medewerkers die met ongewenst gedrag te maken krijgen.
Andere voor- en nadelen	Voldoen aan de verplichtingen in de Arbowet om de risico's van ongewenst gedrag zoveel mogelijk te voorkomen en wanneer het toch plaatsvindt de gevolgen ervan te beperken. Voldoen aan de zorgplicht van werkgever.

4.3.2 Inrichting

Maatregel 32 ☺	Zorg voor een overzichtelijke winkelinrichting
Beschrijving	• De waardevolle artikelen staan direct in het zicht van medewerker of staan in afzonderlijke (afsluitbare) vitrines. • De etalage biedt een vrij zicht naar binnen en naar buiten. • Laat met opvallende stickers op de deur en de etalageruit zien dat: - de kluis is voorzien van tijdvertraging; - camera's waken voor uw en onze veiligheid; - kassa's regelmatig worden afgeroomd. • Zorg dat er een ruimte in de winkel is, bijvoorbeeld het kantoor, waar u na een aanhouding met de verdachte kunt wachten op de politie. Belangrijk is dat deze ruimte vanuit de winkel niet te zien is om zo verdere onrust te voorkomen. • Houd de winkel zo overzichtelijk mogelijk. • De medewerkers kunnen bij voorkeur over de stellingen heen kijken. • Wegwijzers en promotiemateriaal ontnemen niet het zicht op het publiek. • Er liggen geen scharen, messen of ander gereedschap binnen handbereik van klanten, bij de kassa. • Zet de kassa zo neer, dat u tijdens het afrekenen goed zicht hebt op de ingang en de rest van de winkel. • Zorg voor goede verlichting, niet alleen in de winkel zelf maar ook bij de toegangsdeur(en) en de personeelsingang. • Zorg dat de achteruitgang niet vrij te betreden is (ook niet in de zomerperiode bij hogere temperaturen). • Zorg dat een medewerker kan zien wie er zich achter toegangsdeuren van de winkel of een geldtelruimte bevindt, indien deze is geblindeerd. Dit kan door een camera of een spionnetje.
Beoogd effect	Veiligheid en overzicht in de winkel. Diefstalpreventie. Veiligheid bij opening en sluiting.
Randvoorwaarden voor gebruik	Bij een verbouwing of herinrichting hoort aandacht te worden besteed aan de veiligheidsaspecten van de winkelinrichting.
Andere voor- en nadelen	Deze maatregelen zorgen – in combinatie met andere maatregelen – voor een overzichtelijke winkel en veiligheid bij het openen en sluiten van het pand.

Maatregel 33 ☺	Het installeren van technische hulpmiddelen
Beschrijving	Gebruik technische hulpmiddelen om agressie en geweld tegen te gaan, zoals: – camera's ○ Bevestig camera's bij voorkeur op ooghoogte, zowel bij de kassa als bij de uitgang. Houd camera's wel buiten het bereik van derden of gebruik bevestigingsmaterialen waardoor de kans op diefstal geminimaliseerd wordt. ○ Maak doorlopende beelden om de kans op daderherkenning te vergroten. ○ Bevestig een sticker 'videobewaking' goed zichtbaar bij de winkelingang of hang een monitor op waarop de bezoeker zichzelf kan zien. ○ Plaats eventueel ook nepcamera's. – alarminstallatie – spiegels; – deuren vanuit winkelruimte uitrusten met beveiligingscode om te kunnen openen – lengtemarkering op deurpost of pilaar, t.b.v. signalement van een dader. Maak afspraken met omliggende winkeliers, gemeente en politie over cameratoezicht in het winkelgebied.
Beoogd effect	Bevorderen van het gevoel van veiligheid. Diefstal- en overvalpreventie.
Randvoorwaarden voor gebruik	Camera's en een alarminstallatie vergroten de veiligheid alleen als iedereen er goed mee om weet te gaan. Spiegels geven voor het winkelpersoneel meer overzicht, maar kunnen ook averechts werken omdat ze de winkeldieven ook beter zicht geven over waar het personeel zich bevindt.
Andere voor- en nadelen	Er kan toezicht worden gehouden op minder overzichtelijke gebieden in de winkel. Wanneer er toch een diefstal of overval plaatsvindt, kan een camera helpen de daders te identificeren.

Maatregel 34 👍	Alarmmiddelen
Beschrijving	Er zijn hulpmiddelen in de winkel aanwezig om alarm te kunnen slaan en snel hulp te kunnen inroepen in geval van nood. Er wordt altijd een telefoon beschikbaar gesteld en een lijst met nood-telefoonnummers ligt op een voor iedereen bekende plek
Beoogd effect	Gevolgen van agressie en ongewenst gedrag beperken.
Randvoorwaarden voor gebruik	Als u gebruik maakt van een mobiele telefoon: zorg dat de telefoon altijd opgeladen is en over beltegoed beschikt.
Andere voor- en nadelen	

4.3.3 Voorlichting en instructie

Maatregel 35 	Alle werknemers voorlichten over omgang met klanten
Beschrijving	Iedere werknemer, vast of tijdelijk, krijgt voorlichting over hoe om te gaan met agressie en geweld van klanten. Zij weten na de voorlichting wat de risico's van het werk zijn en welke maatregelen zij nemen om die risico's te hanteren. Er is bij de voorlichting speciaal aandacht voor: • klantgericht werken • (poging tot) diefstal, • klachtenafhandeling, • overval • overlast van een groep Medewerkers kennen na de voorlichting tenminste de afspraken, de huisregels, het klachtenreglement en wat er van hen verwacht wordt in de omgang met klanten.
Instrumenten	Het geven van voorlichting kan ondersteund worden met materialen van HBD: folder 'Veilig in de winkel', Aandacht voor de klant (http://www.hbd.nl/view.cfm?page_id=5607), Welkom in de winkel (http://www.hbd.nl/view.cfm?page_id=3499), Arbo-waaier (http://www.hbd.nl/view.cfm?website_id=171&template=product_detail&object_id=24). Tipcard winkeldieven (HBD).
Beoogd effect	Iedere werknemer, vast of tijdelijk, kent de risico's en de regels. Als er iets gebeurt weet iedereen wat zijn of haar rol is.
Randvoorwaarden voor gebruik	Werk iedere nieuwe werknemer eerst in en geef voorlichting. Herhaal de voorlichting eens per jaar. Gebruik hiervoor eventueel het werkoverleg.
Andere voor- en nadelen	-

Maatregel 36 	Alle werknemers voorlichten over veiligheidsrisico's
Beschrijving	Iedere werknemer, vast of tijdelijk, krijgt voorlichting over de veiligheid in en om de winkel. Zij weten na de voorlichting welke veiligheidsrisico's er zijn en welke maatregelen zij nemen om die risico's te hanteren. Er is bij de voorlichting – voor zover van toepassing – speciaal aandacht voor: • opening en sluiting van de winkel • sleutelbeheer • kassabeheer • geldbeleid • huisregels • geldbehandeling • cameratoezicht en alarminstallatie
Beoogd effect	Iedere werknemer, vast of tijdelijk, kent de risico's en de regels. Als er iets gebeurt weet iedereen wat zijn of haar rol is.
Randvoorwaarden voor gebruik	Werk iedere nieuwe werknemer eerst in en geef voorlichting. Herhaal de voorlichting periodiek.
Andere voor- en nadelen	-

Maatregel 37 ☺	Werknemers trainen
Beschrijving	Winkelpersoneel wordt getraind in het voorkomen van agressie en geweldsincidenten en in het omgaan met agressieve klanten.
Beoogd effect	De getrainde, werknemers kennen de verschillende vormen van agressie. Zij hebben de kennis en de vaardigheden hoe zij door gesprekstechniek agressie kunnen voorkomen, hoe ze kunnen de-escaleren wanneer een klant toch agressief wordt en wanneer zij hulp in moeten roepen van derden. Ze kennen de 'code' in grotere winkels die omgeroepen wordt bij agressieve klanten en weten dan wat van hen verwacht wordt.
Instrumenten	HBD heeft gratis online trainingen en groepstrainingen beschikbaar. In 2009 volgt de training Collectief Winkelverbod. Zie www.hbd.nl dossier winkelcriminaliteit: 1. online training 'Omgaan met agressieve klanten' (HBD) (http://www.hbd.nl/view.cfm?page_id=3611) 2. Online training 'Aanhouden winkeldieven' (HBD) (http://www.hbd.nl/view.cfm?page_id=9171) 3. groepstraining 'Veilig in de winkel' met rollenspellen (HBD) (http://www.hbd.nl/view.cfm?page_id=3606) Ook branches hebben trainingen beschikbaar.
Randvoorwaarden voor gebruik	Training heeft vooral effect als het is ingebed in de rest van de afspraken en als de training met enige regelmaat herhaald wordt. Geef de zwaarst getrainde c.q. ervaren werknemers meer taken en bevoegdheden bij incidenten.
Andere voor- en nadelen	

4.3.4 Opvang en nazorg

Maatregel 38 ☺	Opvang en nazorg regelen
Beschrijving	Werknemers die betrokken zijn geweest bij een agressie en/of geweldsincident krijgen direct na een incident opvang. Dat kan betekenen een goed gesprek, iemand naar huis brengen, een partner waarschuwen om mensen niet alleen te laten zijn of helpen bij het doen van aangifte. Nazorg kan ook verder gaan: er kan medische en/of psychologische hulp nodig zijn. De behoefte aan professionele hulp kan zo nodig beoordeeld worden door de huisarts of arbodienst. Bij materiële schade kan het bedrijf ervoor kiezen de betrokkene bij te staan in schadeverhaal.
Beoogd effecten	De verschillende soorten schade die kunnen ontstaan door het incident zo klein mogelijk laten zijn. Collegiale steun geven.
Instrumenten	Brochure 'Opvang en omgang met slachtoffers in de detailhandel' (http://www.platformdetailhandel.nl) voor achtergrondinformatie. Gebruik de Brochure 'Schadevergoeding bij winkelcriminaliteit' (http://www.platformdetailhandel.nl) wanneer een medewerker schade heeft geleden bij een agressie- en/of geweldsincident. Financiële vergoedingen bij geweldsmisdrijven zijn te halen bij www.schadefonds.nl .

Randvoorwaarden voor gebruik	Zorg dat er altijd iemand aanwezig of bereikbaar is die de nazorgbehoefte kan beoordelen en eventueel een traject in gang kan zetten. Maak gebruik van Slachtofferhulp Detailhandel 0800-0801, georganiseerd door HBD. Deze dienstverlening is gratis.
Andere voor- en nadelen	Opvang na incidenten beperkt het verzuim en kan bijdragen aan een goed verwerkingsproces.

Maatregel 39 ☺	Het melden en registreren van agressie-incidenten
Beschrijving	Registreer agressie-incidenten die de veiligheid en het veiligheidsgevoel van medewerkers aantasten. Spreek met elkaar af wanneer iets een incident is dat geregistreerd wordt.
Beoogd effect	Inzicht krijgen in wat er gebeurt en hoe vaak dat gebeurt. Beleid maken en bijstellen en maatregelen nemen op basis van deze informatie.
Instrumenten	<i>Eventueel te ontwikkelen checklist incidentenregistratie</i>
Randvoorwaarden voor gebruik	- Invoeren en onderhouden van een registratiesysteem en werknemers stimuleren om incidenten te melden. - Een cultuur waarin werknemers zich veilig genoeg voelen om incidenten te melden en weten waarvoor incidentenregistratie gebruikt wordt.
Andere voor- en nadelen	- Het is een wettelijke verplichting van werkgevers om ernstige incidenten (ziekenhuisopname, blijvend letsel of de dood) binnen 24 uur te melden bij de Arbeidsinspectie. - Gebruik de registratie ook voor het vastleggen van strafbare feiten. Gebruik die voor overleg met de politie over de preventie en aanpak van criminaliteit. - Maak afspraken met politie en omliggende winkeliers over het doen van aangifte.

Maatregel 40 ☺	Het nemen van maatregelen tegen de verdachte
Beschrijving	Maatregelen zijn afhankelijk van de situatie. • een waarschuwing (agressie en geweld), • een aanhouding (bij diefstal of huisvredebreuk) • aangifte doen bij de politie (strafbare feiten) • een winkelontzegging • een (collectief) winkelverbod

Instrumenten	• brochure 'Aanhouden winkeldieven' (http://www.hbd.nl/view.cfm?website_id=171&template=product_detail&object_id=64) • landelijk aangifteformulier (http://www.hbd.nl/view.cfm?website_id=171&template=product_detail&object_id=80) • Een juridisch correcte standaardbrief winkelontzegging (http://www.hbd.nl/view.cfm?website_id=171&template=product_detail&object_id=80) • Kijk op Keurmerk Veilig Ondernemen voor het collectief winkelverbod: http://www.hbd.nl/view.cfm?page_id=5882 • Interne fraudebestrijding gaat via het Waarschuwingsregister: www.stichtingfad.nl.
Beoogd effect	Verhogen van de veiligheid in het bedrijf. Consequenties verbinden aan het overtreden van de huisregels.
Randvoorwaarden voor gebruik	Maatregelen moeten in verhouding staan tot het gedrag. Daarnaast moeten ze uitvoerbaar zijn en te handhaven. Zie ook de folder 'Veilig in de winkel' voor tips bij alle maatregelen.
Andere voor- en nadelen	Verbetering van het imago: dit is een veilige winkel voor alle klanten en werknemers. Wie daar niet aan meewerkt wordt aangesproken.

Maatregel 41 👉	Het bespreken van agressie en geweld
Beschrijving	Het gestructureerd bespreken van agressie en geweld, veiligheidsgevoelens en incidenten met de werknemers, bijvoorbeeld in werkoverleg of functioneringsgesprekken.
Beoogd effect	Bijdragen aan de verbetering van de veiligheid- en opvangmaatregelen. Door een incident te bespreken kan gekeken worden naar hoe het ontstaan is en hoe dit in de toekomst vermeden kan worden; hoe gereageerd is en of daar nog verbeteringen in mogelijk zijn; wat gedaan is aan nazorg en of dit in de toekomst anders moet. De bespreking is ook bedoeld als mogelijkheid om met elkaar te leren en steun te geven.
Randvoorwaarden voor gebruik	– Er wordt werkoverleg gehouden in de winkel. – Kennis over en vaardigheid in het 'veilig' bespreken van incidenten. 'Leren' aan de hand van incidenten bevorderen.
Andere voor- en nadelen	