

# **OVERVAL**

## **PREVENTIEPLAN**



## **DROGISTERIJEN**



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Overvallen, een introductie</b>	<b>5</b>
Analyse overvalcriminaliteit	5
Begripsbepaling	5
Hoog risico tijden	5
Daders	5
Verschijningsvormen drogisterijovervallen	6
<i>openingsovervallen</i>	6
<i>klantgedrag of leveranciers-/personeelsgedrag overvallen</i>	6
<i>hit and run</i>	6
<i>sluitingsovervallen</i>	6
<i>transportovervallen</i>	6
<i>samenvattend</i>	7
<b>2. Preventieadviezen met betrekking tot overvallen</b>	<b>8</b>
Openingsovervallen	8
Kassapunt overvallen	8
Intern transport en tellen	9
Sluitingsovervallen	9
Extern waardetransport	9
Waardeberging thuis	10
<b>3. Praktische tips bij de samenstelling van een Veiligheidsplan</b>	<b>11</b>
<b>4. Een overval</b>	<b>13</b>
Tijdens een overval	13
RAAK	13
Na een overval	13
<b>Bijlage I - Checklist overvalcriminaliteit</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage II - Basispakket aan veiligheidsmaatregelen verplicht volgens de CAO</b>	<b>18</b>
1. Geldbehandeling	18
2. Openen en sluiten	18
3. Overvallen	18
4. Winkeldiefstal	18
5. Overige eisen	19
<b>Bijlage III - Camera de baas</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage IV - Daderbeschrijvingsformulier</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage V - Tien gouden regels</b>	<b>22</b>
<b>Bijlage VI - Opdrachten overvalcriminaliteit</b>	<b>23</b>



# Inleiding

Hierbij bieden wij u het overvalpreventieplan drogisterijen aan.

Dit plan moet ondernemers en werknemers in de drogisterijbranche een handvat bieden bij de aanpak van overvalcriminaliteit. Deze criminaliteit vertoont de laatste jaren een stijgende trend in ons land, ook in de drogisterijbranche. Dit preventieplan is opgesteld door de VDB in samenwerking met de werknemersorganisaties FNV Bondgenoten en CNV Dienstenbond. Het preventieplan is onderdeel van de CAO voor de drogisterijbranche en is ontwikkeld met behulp van de aanwezige kennis binnen de branche.

Jaarlijks vinden ongeveer 50 overvallen op drogisterijen plaats. Dat kan en mag niet getolereerd worden.

De kern van het preventieplan is het verhogen van het veiligheidsbewustzijn binnen de branche, de directie c.q. leiding van de onderneming en bij de medewerkers.

In het eerste hoofdstuk wordt een inleiding gegeven op het fenomeen overvallen en de vele verschijningsvormen ervan. In hoofdstuk 2 is een aantal adviezen met betrekking tot de preventie van overvallen opgenomen. Met behulp van de Checklist (Bijlage I) kunt u een overzicht krijgen van de genomen of te nemen veiligheidsmaatregelen. Het derde en vierde hoofdstuk geven respectievelijk tips voor het samenstellen van een veiligheidsplan en de belangrijkste regels tijdens een overval. De tweede bijlage vermeldt de CAO-eisen die zijn gesteld op het gebied van veiligheid. Bijlage 3 geeft tips voor het gebruik van camera's. In Bijlage 4 staat het daderbeschrijvingsformulier. Bijlage 5 vermeldt de tien belangrijkste aandachtspunten en Bijlage 6 bevat een aantal opdrachten waarmee u inzicht kan verkrijgen in het risico van een overval op uw drogisterij.

Sociale Commissie Drogisterijbranche



# 1. Overvallen, een introductie

## Analyse overvalcriminaliteit

Na de succesvolle aanpak van het Projectteam Overvalcriminaliteit doet zich de laatste jaren een veront- rustende ontwikkeling voor. Het aantal overvallen in Nederland stijgt weer fors. Deze agressieve vorm van vermogenscriminaliteit dreigt het ondernemersklimaat te verzieken. Traditioneel behoren de financiële instel- lingen tot de bedrijven met een verhoogd risico om het slachtoffer te worden van een overval. Gaandeweg hebben zich nieuwe branches gevoegd in de rij van bedrijven met een verhoogd risico. Momenteel vindt de helft van alle overvallen plaats op een detailhandelsonderneming. Ook de drogisterijbranche behoort tot deze categorie van bedrijven. Samen met het Projectteam Overvalcriminaliteit zijn er van 1994 tot 1999 gerichte preventieve activiteiten ontwikkeld en door veel ondernemingen preventieve maatregelen genomen. Eind 1999 is het Projectteam Overvalcriminaliteit opgeheven. Het bedrijfsleven heeft zich gericht op de pre- ventieve aanpak en de overheid op de repressieve aanpak. Het PlatformDetailhandel.nl lobbyt intensief voor een regionale en bovenregionale aanpak door de politie om hiermee een effectieve opsporing en vervolging van de daders te bereiken. Gelijktijdig probeert de drogisterijbranche de contacten met de overheid (KLPD) aan te halen om te kunnen beschikken over de modus operandi (werkwijze) van overvallers om zodoende een betere voorlichting te kunnen geven met betrekking tot preventieve maatregelen.

Ook de terugkoppeling door de KLPD blijft een punt van aandacht. De ervaring heeft geleerd dat bedrijven baat hebben bij de beschikbare expertise van de overheid.

## Begripsbepaling

Wij verstaan onder een overval het met geweld of bedreiging met geweld wegnemen of afpersen van geld of goederen, gepleegd tegen personen in een afgeschermd ruimte of op een gepland / georganiseerd transport of de poging daartoe. Met deze definitie wordt de afbakening van het delict duidelijker. De toevallige voorbijganger, die op de openbare weg onder bedreiging zijn portefeuille moet afgeven, is in het gangbare spraakgebruik “overvallen”. Dit voorval valt echter niet onder onze definitie. Anders zou het zijn wanneer die voorbijganger een ondernemer of winkelmedewerker is, die de dagopbrengst naar de bank brengt. Een winkeldief die wordt betrapt en het personeel bedreigt om weg te kunnen vluchten wordt dus ook niet als “overvaller” aangemerkt.

## Hoog risico tijden

Het criminaliteitsbeeld van alle overvallen kent een seizoensgebondenheid. In het eerste en laatste kwartaal, waarin de donkere maanden vallen, zijn overvallers actiever dan in de zomerperiode. Voor wat betreft dagen van de week kennen vrijdag en zaterdag een duidelijk verhoogd risico, zowel in zijn algemeenheid als voor de drogisterijbranche. De hoog risico tijdstippen liggen voor winkels zonder twijfel tussen 15.00 en 18.00 uur met een uitloop naar 21.00 (koopavonden). Binnen de detailhandel vinden tevens veel overvallen plaats in de vroege ochtenduren en de late avonduren (de z.g. opening- en sluitingsovervallen). Ook op de dag van het geldtransport is er een verhoogd risico op een overval.

## Daders

Daders van overvallen zijn grofweg onder te verdelen in drie categorieën:

1. beginnende daders;
2. gevorderden;
3. professionals.

Indeling in één van deze categorieën hangt samen met de criminele (overval-)ervaring van de dader(s) en de mate van voorbereiding van de te plegen overval. Naarmate een overval gecompliceerder is door bijvoorbeeld

procedurele en technische preventiemaatregelen, kans op ontdekking door derden etc. wordt de drempel tot het plegen hoger en wordt de kans, dat minder professionele daders afhaken groter. Professionals kiezen weloverwogen en na soms lange voorbereiding voor een bepaald object, wegen de kans op een hoge buit af tegen het risico van aanhouding en zijn bereid om in tijd en geld te investeren in een voor hen succesvolle operatie. Gevorderden hebben reeds overvalervaring, waardoor zij zich in staat achten moeilijker beheersbare situaties (veel personeel, veel klanten, technische voorzieningen) naar hun hand te zetten. Beginnende overvallers kennen niet of nauwelijks een rationeel beslisproces, zowel voor als tijdens de overval. Overvallen worden niet voorbereid: hoogstens gaat men kort tevoren, binnen in het beoogde object, polshoogte nemen. De beslissingen om een overval “door te zetten” wordt op basis van indrukken (aandacht personeel, overzicht, mogelijkheid van ontdekking door derden tijdens de overval, ordening etc.) soms letterlijk op de drempel van de deur genomen. Binnen de drogisterijbranche opereren daders uit alle categorieën. Zij manifesteren zich echter niet allen op dezelfde manier en op hetzelfde tijdstip.

### **Verschijningsvormen drogisterijovervallen**

Geweld of bedreiging met geweld is een essentieel kenmerk van een overval. Geweld is voor de dader een instrument om zijn doel te bereiken. Binnen de drogisterijbranche zien we in hoofdzaak de volgende verschijningsvormen van overvallen:

#### ***openingsovervallen***

Dat zijn de overvallen, waarbij de overvallers gebruik maken van het feit dat drogisterijen reeds vroeg “bezet” zijn door het personeel, zonder dat sprake is van een openstelling voor het publiek. Door middel van een (in)braak of list, aanbellen als leverancier of “meelopen” met personeel dat de zaak opent of binnengaat, maakt men zich meester van de situatie binnen het bedrijf en gijzelt het personeel.

Het betreft hier goed voorbereide overvallen, die erop gericht zijn de kluisinhoud te bemachtigen. Er wordt voldoende tijd gecreëerd om bijvoorbeeld de vertraging van een kluis te kunnen afwachten.

#### ***klantgedrag of leveranciers-/personeelsgedrag overvallen***

Eén of meer daders komen (zonder vermomming) als klant de drogisterij binnen, wachten een geschikt moment af (bijvoorbeeld geen klanten meer bij de kassa) en bedreigen de medewerker die gedwongen wordt om de inhoud van de kassa te overhandigen.

Bij leveranciers- of personeelsgedrag overvallen doen de daders zich voor als leverancier, monteur of personeel. Op deze wijze probeert men via de achterdeur of de leveranciers/personeelsingang de winkel binnen te dringen om vervolgens buiten het zicht van de klantengang de overval te plegen.

#### ***hit and run***

Sommige daders geven er de voorkeur aan om meteen gewelddadig, dat wil zeggen schreeuwend en met machtsvertoon (bijvoorbeeld zwaaiend met een mes of vuurwapen), de zaak binnen te stormen en onmiddellijk af te gaan op de kassa. Personeel en eventueel aanwezige klanten worden bedreigd of geïntimideerd en men maakt zich meester van de kassa-inhoud. Zo snel als ze binnenkwamen, zo snel verdwijnen ze ook weer.

#### ***sluitingsovervallen***

De daders dringen binnen op een moment dat de zaak voor het publiek gesloten is of kort voor sluiting, b.v. door een niet afgesloten toegangs- of magazijn deur, of dwingen een personeelslid dat de zaak heeft afgesloten deze weer voor hen te openen. Sinds enkele jaren is er ook een categorie daders, die op een gewelddadige wijze met zwaard materiaal door voorgevel of ramen binnendringen (“puirammen”). Daders van sluitingsovervallen zijn uit op de kluisinhoud of kiezen dit tijdstip, omdat zij vermoeden dat de dagopbrengst op dat moment geteld wordt en dus gemakkelijk bereikbaar zijn.

#### ***transportovervallen***

Transportovervallen zijn te onderscheiden in intern en extern transport. Interne transportovervallen zijn



vooral gericht op de afroombboxen. Bij extern transport dwingen de daders ondernemers of personeelsleden op straat om de dagopbrengst van het bedrijf, die zij wegbrengen naar de geldinstelling (of, helaas nog steeds, meenemen naar huis) af te geven. Een verhoogd risico is hierbij aanwezig in de directe omgeving van de zaak, het bankfiliaal en de nachtkluis. Het risico van de waardeberging in de woning wordt onaanvaardbaar geacht, omdat hiermee ook gezinsleden c.q. medebewoners in gevaar worden gebracht. Overigens is het totaal aantal transportovervallen dalende, vooral omdat meer gebruik gemaakt wordt van professionele geldtransporteurs.

### **Samenvattend**

Overvallers willen:

- snelheid (veelal maximaal 90 seconden met uitzondering van de openings- en sluitings-overvallen);
- geld (en liefst zoveel mogelijk);
- een situatie waarin zij meteen de regie kunnen voeren (weinig onzekere factoren);
- een geringe kans op ontdekking door anderen dan het slachtoffer of aanwezige getuigen.

Daardoor bestaan binnen een drogisterij de volgende risicovolle momenten en risicopunten:

- opening;
- afrekenpunt (kassa);
- waardeberging (kluis);
- intern waardetransport (afromen en wisselgeld);
- telling / kasopmaak;
- sluiting;
- extern waardetransport (zowel particulier als professioneel).





# 2. Preventieadviezen met betrekking tot overvallen

Met behulp van de checklist hebt u een overzicht gekregen op het veiligheidsbeleid binnen uw drogisterij(en). In dit hoofdstuk worden adviezen gegeven voor de preventie tegen overvallen.

Het hoofdstuk behandelt de adviezen aan de hand van de verschillende soorten overvallen die in het vorige hoofdstuk zijn beschreven.

## Openingsovervallen

- Bij deze overvalsoort hebben de daders het gemunt op de in de kluis opgeborgen omzet.
- Een strikte gebruiksdiscipline is noodzakelijk. Deuren steeds weer sluiten en vergrendelen is absoluut vereist.
- Open zo mogelijk altijd met twee of meer personen de winkel; Indien de winkel maar door één medewerker bemand wordt, is het verstandig om met collega ondernemers hierover afspraken te maken indien dit mogelijk is.
- Bekijk de omgeving alvorens te openen. Controleer het pand op sporen van inbraak. Let op onbekenden in de nabijheid van de ingang die er mogelijk op uit zijn om mee naar binnen te lopen. Kijk of er geen “vreemde” voertuigen bij de toegang staan en wees zeker alert wanneer daar iemand in of op zit. Bij twijfel: openingsprocedure afbreken en onmiddellijk de politie waarschuwen.
- Wees gezond argwanend tegenover onbekend personeel van vroeg leverende leveranciers. Houd er rekening mee dat overvallers ook met een “bekende” leverancier kunnen meelopen.
- Monteer op de personeels- en leveranciersingang een deurspion of een kijkraam zodat u kunt zien wie er naar binnen wil. Zorg voor een goede verlichting en een bel aan de buitenzijde van het pand.
- De toegangsverlening bij de personeels- of leveranciersingang dient u actief vanuit het bedrijf te reguleren. Indien u de toegangsdeur bedient vanaf een plaats waar vandaan u geen rechtstreeks zicht hebt op wat zich buiten voor de deur afspeelt, is plaatsing van een spion noodzakelijk.
- Houd toezicht bij het laden en lossen.
- Maak een sleutelbeheerplan. Beperk het aantal in omloop zijnde sleutels. Neem sleutels van vertrekkende personeelsleden in en werk met sleutels die beveiligd zijn tegen kopiëren. Ook is het verstandig om een “sleutelregistratiekaart” in te voeren. Hierop kunt u noteren wie welke sleutel heeft.
- Zorg, indien mogelijk, voor een openingsvertraging van tenminste 15 minuten tussen het activeren van de kluis en het vrijgeven van de kluisdeur.
- Sommige tijdsloten kennen zogenaamde bloktijden. Binnen tevoren geprogrammeerde tijdsblokken kan de kluis nooit geopend worden.
- Als u met openingsvertraging werkt is het zaak dat dit op diverse plaatsen in de zaak en ondubbelzinnig (pictogram, tekst) kenbaar gemaakt wordt. Voorkomen moet worden dat de overvaller het idee zou kunnen krijgen dat zijn slachtoffer de voortgang van de overval saboteert.

## Kassapunt overvallen

Onder deze categorie vallen de “klantgedrag”- en de “hit and run” overvallen. De aanval van de daders is gericht op de inhoud van één of meer kassalades of afroombboxen.

- Kijk kritisch naar de opstelling van uw kassa. Voorkom een direct zicht op de daarin aanwezige waarden.
- Limiteer de hoeveelheid direct beschikbaar geld per afrekenpunt. Als stelregel kunt u hanteren: alleen de benodigde hoeveelheid geld voor de wisselfunctie in de kassa.
- Room overtollig geld direct af. Gebruik daarvoor een minikluis voorziening in de kassabalie, een goed gemonteerde en braakbestendige afroombbox of een in de kassalade ingebouwde afroomvoorziening en zie toe op de naleving van de afroomprocedures.

- Het “verstoppertje” van geld onder de losse wisselgeldbak in de kassalade is geen afromen.
- Als u van een eenvoudige afroomvoorziening als een afroombox gebruik maakt, is het noodzakelijk om ook deze tussentijds enige malen op een veilige wijze en een veilig tijdstip te legen.

### **Intern transport en tellen**

- In het algemeen geldt als stelregel: houd geldbehandeling buiten het zicht van derden.
- Voorspelbaarheid, soms zelfs luide aankondiging en routines met vaste tijdstippen spelen potentiële overvallers in de kaart.
- Beperk intern transport van kassalades tijdens de openingsuren tot een minimum. Dit kan door het afromen bij de kassa in een beveiligde afroombox.
- Tel uw geld altijd uit het zicht van het publiek en liefst ook van personeelsleden. Tel in een afgesloten ruimte waarop geen zicht van buitenaf is. De deur is op slot en alleen vanaf de binnenzijde te openen. Zorg voor een alarm of telefoonaansluiting in de telruimte. Tijdens het tellen blijft de telruimte “verboden terrein” voor collegae.
- Monteer een spion in de toegangsdeur. Kies als het kan voor wisselende teltijden. Kies tevens voor wisselende tijden voor het gereedmaken van de storting.
- Indien u bouwtechnisch niet aan de voorwaarden van veilig tellen kunt voldoen, overweeg dan het tellen op een tijdstip dat de zaak gesloten is voor het publiek.
- Geteld geld hoort in de kluis. Sluit na elk gebruik de waardeberging af en stel de openingsvertraging en/of het tijdslot weer in. Zorg dat de kluis buiten het zicht van publiek staat.

### **Sluitingsovervallen**

- Sluit uw bedrijf altijd stipt op tijd, óók als er nog klanten aanwezig zijn.
- Laat eventueel nog aanwezige klanten één voor één naar buiten.
- Voor nieuwe klanten geldt: “dicht is dicht”.
- Verricht voordat het bedrijf wordt verlaten een brand- en sluitronde. Controleer het pand op mogelijke “achterblijvers” en op “voorbewerkte” ramen en deuren. Voer de controle, indien mogelijk, met twee personen uit.
- Let op of zich bij de te gebruiken uitgang geen personen of voertuigen met personen erin bevinden. Bij twijfel binnen blijven wachten en de politie alarmeren.
- De winkelverlichting dient (met uitsluiting van de nachtverlichting) bij sluiting pas enige tijd later uit te gaan. Koppel deze winkelverlichting tevens aan het inbraakalarm.
- Neem na sluiting niet de dagopbrengst en/of de kluisleutel mee naar buiten.

### **Extern waardetransport**

- Overweeg of u het geldtransport nog steeds in eigen beheer wilt uitvoeren, of dat het tijd is om dit uit te besteden aan een professionele geldvervoerder. Veelal kan men in samenwerking met collega-ondernemers goedkopere regelingen treffen met waardetransporteurs.
- Bij transport in eigen beheer: vermijd vaste patronen. Breng variatie aan in tijdstip, route en wijze van vervoer. Transport direct na sluitingstijd en bij duisternis is uit den boze. Tussentijds en overdag afstorten beperkt uw risico. Vooral als het geldtransport plaatsvindt door medewerkers, dient u als werkgever al het nodige te doen om het risico van een overval te vermijden.
- Wees alert op afwijkende situaties wanneer het pand wordt verlaten. Bij twijfel transport op ander tijdstip uitvoeren en politie alarmeren.
- Organiseer een veilig waardetransport: ga met twee personen en neem de auto of ga met een taxi.
- Vervoer geld zo onopvallend mogelijk. Laat mensen niet duidelijk zichtbaar in hun bedrijfskleding naar de bank gaan.
- Als u geld gaat halen of brengen bij bank of postkantoor en het gaat om een aanzienlijk bedrag, dan kunt u beter van een besloten ruimte (bijvoorbeeld spreekkamer of het loket “grote stortingen”) gebruik maken. Maak hierover afspraken met uw bank.
- Geef pas geld af na legitimatie. Wees alert op derden die om inlichtingen vragen.
- Ook bij aankomst op de plaats van bestemming geldt: let goed op de omgeving en wees alert op verdachte / afwijkende omstandigheden. Neem bij onraad geen risico.

### Waardeberging thuis

- De dagopbrengst of de kluisleutel van uw zaak mee naar huis nemen is niet meer van deze tijd. U stelt uzelf en uw gezinsleden daarmee bloot aan onnodige risico's! Stort liever tussentijds af en laat het restant "overnachten" in de zaak. U moet het geld dan wel beschermen tegen het inbraakrisico.
- Indien s' nachts wordt gebeld door de politie, bel dan altijd terug om te verzekeren dat u echt door de politie bent gebeld.
- Plaats nooit uw privé adres of telefoonnummer op de gevel!



# 3. Praktische tips bij de samenstelling van een Veiligheidsplan

- Betrek in een vroegtijdig stadium uw personeelsleden bij de samenstelling van het veiligheidsplan. Dat vergroot het draagvlak bij de uitvoering en u gebruikt optimaal de creativiteit van uw eigen mensen: zij kunnen met heel bruikbare oplossingen komen.
- Een veiligheidsplan heeft “onderhoud” nodig. Regel de verantwoordelijkheid daarvoor vooraf. Laat de melding van veiligheidsincidenten of afwijkende situaties (personen, maar ook storingen en dergelijke) bij één en dezelfde functionaris plaatsvinden. Houd per vestigingspunt een logboek bij. Bevorder dat uw mensen kritisch kijken naar elkaars veiligheidsgedrag, maar realiseer u bovenal de voorbeeldfunctie die u als leidinggevende heeft.
- Doe geen concessies aan uw veiligheidsplan.
- Leer uw personeel de mensen binnen en buiten de zaak te observeren. Dat is nuttig om voorbereidingshandelingen te herkennen. Wees alert op signalen als:
  - rondhangen in de zaak of rond de zaak;
  - non-koop of non-informatie gedrag;
  - verdachte voertuigen;
  - informatie inwinnen over veiligheidsaspecten;
  - verdachte geldwisselingen.
- Verbouwing, andere inrichting van de zaak of nieuwe geld behandelprocedures?  
Maak meteen een inventarisatie van de gevolgen hiervan voor het veiligheidsplan.
- Veiligheid begint aan de buitenzijde van uw bedrijf. Overvallers hebben er een hekel aan om van buitenaf op de vingers te kunnen worden gekeken. Is uw bedrijf van buiten naar binnen toe doorzichtig genoeg of is er geen zicht? Een transparante etalage creëert de mogelijkheid van extra toezicht van buitenaf. Houd als stelregel aan dat 1/3 deel van de etalageruit een vrije blik op het interieur van de zaak geeft.
- Overzicht en ordelijkheid zijn ook binnen belangrijk. Zorg ervoor dat uw personeelsleden duidelijk herkenbaar en als “autoriteit” in de winkel aanwezig zijn.  
Actief personeel blijkt ook tegen andere vormen van winkelcriminaliteit een probaat middel.  
Creëer overzicht door de stellingen nabij de entree laag te houden of door het gebruik van een spiegel.
- De verwachting die een overvaller heeft ten aanzien van de buit is naast het zichtbare verwachte niveau van veiligheidsmaatregelen, in hoge mate bepalend voor zijn keuze van het te overvallen object. Beperking van mogelijke buit maakt dan ook een belangrijk deel uit van elk veiligheidsplan.

- Het kenbaar maken van preventieve maatregelen werkt ontmoedigend bij veel dieven en overvallers. Maak duidelijk - buiten en in de winkel - kenbaar dat u een hoog niveau van preventieve maatregelen heeft geïmplementeerd: adverteer a.h.w. met “Hier is alles te halen behalve geld”. Gebruik daar bij voorkeur zichtbare en herkenbare pictogrammen voor. U kunt bijvoorbeeld aangeven dat het pand elektronisch wordt beveiligd of dat de kluisleutel niet in het pand aanwezig is.

Als u gebruik maakt van (video-) camera's en opnameapparatuur bent u wettelijk verplicht dit duidelijk kenbaar te maken aan uw klanten.

- Rust uw personeel toe om praktisch met veiligheid te kunnen omgaan. Stel duidelijke interne regels op. Instrueer personeelsleden op het gebied van de preventie van overvallen en/of agressie.
- Geef nooit informatie aan derden over kasgeld, procedures, waardetransport etc. Wijs ook uw mensen op het risico hiervan.
- Zorg ervoor dat ook parttimers, oproepkrachten en schoonmakers op de hoogte zijn van de voor hen relevante procedures en vooral het WAAROM daarvan. Zie toe op naleving hiervan.





# 4. Een overval

## Tijdens een overval

- Het treffen van preventieve maatregelen kan de kans, dat overvallers uw zaak als plaats van handeling van hun criminele activiteiten uitkiezen, verkleinen. Bedenk, dat u het risico echter nooit helemaal kunt uitsluiten. Besteed daarom ook aandacht aan het gedrag van u en uw personeel tijdens een overval. De in- en opstelling van de overvallers is cruciaal.
- Voor alle daders geldt echter onverkort, dat de stress tijdens de overval bij hen hoog oploopt. Daarin ligt zeker bij onervaren daders, het gevaar van escalatie van de situatie, wanneer deze niet zo verloopt als de daders zich hadden voorgesteld. Geadviseerd wordt om u tijdens een overval te gedragen volgens het RAAK-principe.

## RAAK

**R Rustig blijven** (overvallers komen niet voor u maar voor het geld).

**A Accepteren** van de situatie (ga er altijd van uit dat de meegebrachte wapens echt zijn en dat de daders bereid zijn hun eisen kracht bij te zetten door niet alleen met geweld te dreigen, maar ook feitelijk toe te passen).

**A Afgeven** van het gevraagde (voorkom dat de indruk wordt gewekt, dat u opzettelijk tegenwerkt en vermijd toespelingen in de richting van de daders op een latere herkenning).

**K Kijken** (een goed signalement betekent een “vliegende start” voor het opsporingsonderzoek van de politie en vergroot de kans op aanhouding van de daders).

## Na een overval

- Probeer weer overzicht over de situatie te krijgen. Alarmeer de politie, voor zover dat nog niet met het stil alarm is gebeurd, via de telefoon en tracht zoveel mogelijk bijzonderheden over de daders (signalement, vluchtrichting, vervoermiddel etc.) te geven (zie bijlage II). Bevestig de situatie in de winkel. Vraag getuigen te blijven wachten en noteer naam en telefoonnummer. Laat geen klanten meer in de zaak toe (“wegens omstandigheden tijdelijk gesloten”) en voorkom dat eventuele sporen (voetafdrukken, door de daders met de hand aangeraakte plekken en voorwerpen, achtergelaten spullen) verloren gaan.
- Houd rekening met soms onmiddellijke aandacht van de pers. Houd de perscontacten in de hand en wees terughoudend met mededelingen. Pleeg liefst tevoren overleg met de persvoorlichting van uw organisatie en de politie.
- Een overval is een zeer ingrijpende gebeurtenis, waarvan niet te voorspellen is op welke wijze een individu met deze traumatische ervaring om zal gaan. Zorg voor een klimaat waarin het voorval bespreekbaar wordt en blijft. Verwerkingsstoornissen kunnen zich ook pas na langere tijd (soms na meer dan een jaar) opeens manifesteren.
- Geef invulling aan een daadwerkelijke en persoonlijke begeleiding van slachtoffers. Schroom niet om daarbij advies en/of hulp “van buiten” in te roepen. De plaatselijke politie, het Bureau voor Slachtofferhulp of een privaat slachtofferopvangbureau, maar ook het CBD kan u hierbij behulpzaam zijn.
- Het is al eerder gezegd: een stil alarminstallatie mag in de moderne drogisterij niet ontbreken. Overleg wel met de politie omtrent het gebruik. De meeste alarminstallaties kennen een vaste overvalknop. U kunt dus het kantoor maar bijvoorbeeld ook de kassabalie met deze voorziening uitrusten.
- U kunt ook overgaan tot het gebruik van mobiele alarmknoppen. Deze worden door u of een personeelslid niet zichtbaar “op het lichaam” gedragen. Het voordeel daarvan is dat u met een gering aantal alarmknoppen in feite de hele winkel en het magazijn kunt “afdekken”. Een aantal installaties werkt ook nog binnen een straal van enkele honderden meters buiten het pand. Het is verstandig om bij de leverancier te informeren naar de noodcode op de alarminstallatie



- Bespreek met uw collega winkeliers de mogelijkheden van een burenbel-systeem. Op grond van tevoren gemaakte afspraken tussen u en in uw nabijheid opererende ondernemers kunt u d.m.v. een technisch alarm assistentie vragen in die gevallen waarin een situatie in de zaak dreigt te escaleren of geëscaleerd is. Het terug kunnen vallen op collega-ondernemers die onmiddellijk ter assistentie kunnen komen, wordt over het algemeen als zeer geruststellend ervaren. Bedenk dat u in geval van een overval deze voorziening persé NIET mag gebruiken.
- Er zijn inmiddels mini afroomkluizen beschikbaar die voorzien zijn van openingsvertraging. Plaatsing in een krappe check-out kan dan wel eens een probleem opleveren. Overleg dan met uw leverancier over de mogelijkheden van “maatwerk” (per kassa, groepsplaatsing etc.).
- Wanneer u geen permanent zicht heeft of kunt houden op de leveranciers- en personeelsgang kunt u deze voorzien van een akoestisch signaal dat in werking treedt wanneer de deur langer dan een door u vooraf ingestelde tijd geopend is.
- Camera- en videosystemen kunnen een bijdrage leveren bij het afschrikken van potentiële overvallers, maar werken ook drempelverhogend in de richting van bijvoorbeeld winkeldieven. Daarnaast wordt de opsporingskans van eventuele delicten aanmerkelijk vergroot. Van belang is, dat u het doel voor het gebruik van een camera goed voor ogen hebt en heeft beschreven. Cameraophanging kan verschillende doelen dienen. Om een overvaller herkenbaar in beeld te krijgen, moet de plaatsing aan verschillende en op uw bedrijf van toepassing zijnde criteria voldoen. De recorder met videoband dient in een niet voor publiek toegankelijke en afgesloten ruimte geplaatst te worden. Een handleiding is bij het CBD opvraagbaar. (Zie ook bijlage I “Camera de baas”)
- Met name in winkelcentra en grote winkelstraten zijn en worden de nodige initiatieven ontwikkeld voor verhoging van het functionele toezicht door inschakeling van bijvoorbeeld stadswachten of particuliere beveiligingsorganisaties. U kunt overwegen bij deze beweging aan te sluiten of zelf met collega-ondernemers en het lokale bestuur in deze richting aan de slag te gaan.

# Bijlage I - Checklist overvalcriminaliteit

De Checklist Overvalcriminaliteit geeft u enig inzicht in de aard en de omvang van de overvalproblematiek in Nederland en in de specifieke ontwikkelingen en bijzonderheden die zich ten aanzien van de drogisterijbranche voordoen. Deze inventarisatie is een algemeen vertrekpunt bij het treffen van preventieve maatregelen tegen deze vorm van criminaliteit. De uitwerking van de maatregelen hangt nauw samen met de wijze waarop u het werk in uw drogisterij hebt georganiseerd. Een planmatige beveiliging dient aan te sluiten op de wijze waarop u onderneemt. Daarnaast dient uw drogisterij te voldoen aan de veiligheidseisen uit de CAO. Deze eisen staan vermeldt in zowel de checklist als bijlage II. De checklist doornemen en zoveel mogelijk samen met uw personeelsleden invullen, b.v. in werkbijeenkomsten, bevordert het risicobewustzijn bij u en uw personeelsleden. Hoofdstuk 2 geeft adviezen op de zaken die in de checklist aan de orde komen. Hierin wordt tevens uitgelegd wat de reden van de preventiemaatregelen is. Het is dan ook van belang dat u bij het invullen van de checklist dit hoofdstuk preventieadviezen heeft behandeld. Daarnaast zult u gestimuleerd worden met elkaar te werken aan verdere noodzakelijke veiligheidsmaatregelen. Op deze wijze wil de lijst een sturingsinstrument zijn om tot een goed veiligheidsplan in uw bedrijf te komen en u en uw personeel vertrouwd te laten worden met de aanwezigheid van veiligheidsmaatregelen. In hoofdstuk 3 worden een aantal praktische tips gegeven voor het opstellen van een veiligheidsplan.

Voorkom dat na gebruik de lijst in handen van onbevoegden kan raken.

Nr.	Checkpunt	Ja	Nee	Actie datum	A / V*
<b>Organisatorische maatregelen</b>					
1.	Bespreekt u het onderwerp veiligheid regelmatig met uw personeel?				A
2.	Zijn uw medewerkers voldoende opgeleid?				A
3.	Wordt er tijdens het inwerken van nieuw personeel aandacht besteed aan veiligheid(sprocedures)?				A
4.	Is aan de buitenzijde van de drogisterij kenbaar gemaakt dat beveiligingsmaatregelen zijn getroffen?				A
5.	Controleert u de naleving van veiligheidsmaatregelen door uw personeel?				A
6.	Spreekt men elkaar onderling aan op elkaars veiligheidsgedrag?				A
7.	Hebt u maatregelen getroffen om slachtoffers van een overval hulp en begeleiding te bieden?				A
8.	Heeft u in- of extern een praktisch trainingsprogramma voor uw personeel?				V
9.	Maakt u een jaarlijkse risico-inventarisatie?				V
10.	Hebben alle medewerkers een overvalinstructie gehad?				V

\* Advies of Verplicht volgens de CAO

Nr.	Checkpunt	Ja	Nee	Actie datum	A / V*
<b>Omgang met geld</b>					
11.	Roomt u uw kassageld af?				V
12.	Doet u dit op basis van één van de volgende indicaties: maximaal aanwezig; bedrag; personeelwissel; check-out?				A
13.	Wordt het grote geld in een goed beveiligde voorziening opgeborgen?				A
14.	Vindt het intern geldtransport na openingstijd plaats? (behalve aanvullen wisselgeld)				V
15.	Wordt het kasgeld tijdens openingsuren geteld?				A
16.	Wordt het kasgeld geteld in een veilige ruimte?				V
17.	Staan de instructies en procedures voor het tellen van geld op schrift?				A
18.	Zijn de daartoe bevoegde personeelsleden bekend met de procedures en instructies m.b.t. het tellen van geld?				A
19.	Is er een aparte kluisruimte?				A
20.	Is er een kluis met tijdslot en/of openingsvertraging aanwezig?				V
21.	Zo ja, is zichtbaar dat de kluis (nog) niet geopend kan worden (alleen bij elektronisch tijdslot)?				A
22.	Zijn er afspraken over het openen en afsluiten van de kluis?				A
23.	Kan er ongemerkt alarm worden geslagen bij gedwongen kluisopening?				A
24.	Weten alle personeelsleden waar de kluis staat?				V
25.	Wordt uw opbrengst getransporteerd door een professioneel geldtransportbedrijf?				A
26.	Laat u de dagopbrengst na sluitingstijd achter in uw bedrijf?				A
27.	Indien u in eigen beheer geldtransport verzorgt, treft u de nodige maatregelen voor een veilig (eigen) geldtransport?				V
<b>Bouwkundige maatregelen</b>					
28.	Heeft u een gecombineerde in- en uitgang voor klanten?				A
29.	Is er een aparte in- en uitgang voor personeel / goederen?				A
30.	Is deze toegang goed verlicht?				A
31.	Zo ja, is in die deur een voorziening aangebracht die een goed zicht naar buiten mogelijk maakt?				A
32.	Wordt deze toegang automatisch gesloten en vergrendeld?				A

\* Advies of Verplicht volgens de CAO

<b>Nr.</b>	<b>Checkpunt</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>Actie datum</b>	<b>A / V*</b>
33.	Zijn de niet-publieke ruimtes vanuit de drogisterij vrij toegankelijk?				A
34.	Heeft u buitenverlichting bij de personeels- en leverancierstoegang?				A
35.	Heeft men vanaf de kassa zicht op de ingang van de drogisterij?				V
36.	Is de drogisterij overzichtelijk ingericht (geen dode hoeken)?				V
<b>Openen en sluiten</b>					
37.	Zijn er binnen uw bedrijf afspraken voor het beheer van sleutels?				A
38.	Past u speciale procedures toe bij het openen van uw bedrijf?				A
39.	Past u speciale procedures toe bij het sluiten van uw bedrijf?				A
<b>Samenwerking</b>					
40.	Neemt u deel aan een winkeliers- of ondernemersvereniging?				A
41.	Wordt met deze collega-ondernemers gezamenlijke activiteiten op het gebied veiligheid ondernomen? Zo ja, neemt uw drogisterij hieraan deel?				V
42.	Staat bij deze vereniging het onderwerp veiligheid regelmatig op de agenda?				A
43.	Heeft u samen met collega-ondernemers een onderling elektronisch waarschuwingssysteem? (burenoproep)				A
<b>Technische maatregelen</b>					
44.	Is uw drogisterij beveiligd tegen inbraken?				A
45.	Past u een inbraaksignaleringsstelsel toe?				A
46.	Is dit voorzien van gedwongen openingsdetectie?				A
47.	Zo ja, is dit stelsel aangesloten op een alarmcentrale?				A
48.	Zo ja, is de kluisruimte daarop aangesloten?				A
49.	Is er in de drogisterij een telefoon aanwezig die in noodgevallen gebruikt kan worden?				A
50.	Is er een alarmsysteem beschikbaar voor medewerkers die alleen in de winkel staan?				V
51.	Is het alarmnummer 112 op de telefoons geplakt?				V

\* Advies of Verplicht volgens de CAO

# Bijlage II - Basispakket aan veiligheidsmaatregelen verplicht volgens de CAO

De werkgever is verplicht om voor zijn drogisterij deel te nemen aan een gezamenlijk veiligheidsproject in het winkelcentrum of de winkelstraat waar de drogisterij gevestigd is.

Per 1 april 1996 dient aan onderstaande veiligheidseisen te worden voldaan.

## 1. Geldbehandeling:

Vanaf het moment dat de klant betaalt tot de aflevering van het geld bij de bank, wordt het als volgt beveiligd:

- Groot geld wordt bij de kassa afgeroomd in een afroombbox of afroomkluis, conform een daartoe opgestelde instructie;
- Er wordt geen geld uitbetaald op (hogere) cheques;
- Intern geldtransport (leggen van afroombboxes en -kluizen, etc.) vindt buiten openingstijd plaats. Aanvullen van wisselgeld is wel toegestaan;
- Geld-tellen gebeurt op een veilige plaats;
- Opslag van geld vindt in een kluis plaats. Indien nieuwe kluizen na 1 januari 1996 worden geplaatst dient minstens één kluis in de winkel voorzien te zijn van tijdvertraging of een tijdslot (daarin worden de sleutels van de eventuele andere kluizen opgeborgen);
- Het externe geldtransport voldoet aan de nodige veiligheidseisen;
- Van werknemers wordt niet verlangd dat zij na 18.00 uur geld afstorten in een bankkluis.
- In geval van nieuwe investeringen, maar in ieder geval uiterlijk twee jaar na de verplichte risico-inventarisatie en –evaluatie te voldoen aan de veiligheidseisen met betrekking tot een kluis met tijdvertraging of tijdslot.

## 2. Openen en sluiten

- Dringend wordt aanbevolen het openen en sluiten van de winkel met minimaal twee personen te laten plaatsvinden;
- Werknemers kunnen niet verplicht worden om na 19.00 uur alleen in de winkel te staan.

## 3. Overvallen

Overvallen zijn helaas niet helemaal te voorkomen, maar met de volgende maatregelen wordt het risico verkleind:

- De 'buit' minimaliseren, groot geld onbereikbaar maken (zie geldbehandeling);
- Kenbaar maken dat zaak beveiligd is;
- Kassa's worden zó geplaatst dat de medewerker de ingang kan zien;
- Overvalinstructie van personeel, zeker voor leidinggevenden en werknemers in volledige of onvolledige dienst;
- Alle werknemers weten de plaats van de kluis te wijzen.

## 4. Winkeldiefstal

Bij winkeldiefstal komt agressie steeds vaker voor, daarom:

- De winkel wordt overzichtelijk ingericht, zodat klanten altijd zichtbaar zijn voor het personeel (geen dode hoeken);
- Tegen- of aanhouden van winkeldieven is alleen een taak voor daarin getrainde werknemers;
- De medewerker neemt bij deze taak de beslissingen over wel of niet aanhouden/tegenhouden;
- Instructie is: 'Je eigen veiligheid gaat voor'.

## 5. Overige eisen

- In iedere winkel is een telefoon aanwezig die in noodgevallen gebruikt kan worden om hulp in te roepen.
- Waar een werknemer alleen in de winkel staat, is een alarmsysteem aangebracht;
- Alle medewerkers krijgen een instructie over veilig werken, in het belang van de eigen veiligheid, die van collega's en die van klanten;
- Alle werknemers in volledige of onvolledige dienst krijgen een training in het omgaan met allerlei vormen van winkelcriminaliteit;
- Een eventuele personeels- en/of goederen-ingang wordt beveiligd en goed verlicht;
- De winkel beschikt over een behoorlijke inbraakbeveiliging;
- Er wordt een jaarlijkse risico-inventarisatie gemaakt;
- Drogisterijen nemen deel aan gezamenlijke veiligheidsactiviteiten in winkelcentra;
- Voor zover een werkgever niet binnen zes maanden na indiensttreding van de werknemer voor een veiligheidstraining heeft gezorgd, worden de initiatieven van een werknemer om zo'n cursus te volgen gehonoreerd, tenzij een training binnen zes maanden staat gepland, waarbij de kosten voor rekening van de werkgever komen. Deze regeling gaat in per 1 januari 2001.

Tijdens de looptijd van deze cao zal het overvalpreventieplan drogisterijbranche beschikbaar worden gesteld.



# Bijlage III - Camera de baas

Het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) heeft in zijn brochure 'De Camera de Baas' praktische tips gegeven voor de aanschaf, plaatsing en gebruik van camerasystemen voor overvalbestrijding. In deze brochure wordt aangegeven dat camerabewaking een solide bijdrage levert aan de opbouw van de preventiepositie tegen overvallen en aan de opsporing van daders.

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) heeft een onderzoek ingesteld naar de aanvaardbaarheid van het gebruik van videosystemen voor beveiliging en toezicht. Aanleiding voor dit onderzoek is het toenemend gebruik van videobewakingssystemen in en rondom openbare ruimten. Omdat in dergelijke situaties een inbreuk wordt gedaan op de privacy is het van groot belang dat duidelijk is wanneer en onder welke voorwaarden zo'n inbreuk gerechtvaardigd is. Op basis van bestaande wetgeving en Europese verdragen heeft het CBP een aantal regels opgesteld voor het gebruik van videosystemen voor toezicht en beveiliging. Deze regels zijn gepubliceerd in het rapport 'In beeld gebracht'.

Het CBP stelt zich op het standpunt dat de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing is op digitale (systematische opslag in computer) camerabewakingssystemen en dat analoge systemen (conventionele videorecorder) buiten het bereik van die wet vallen. In het geval de WBP niet van toepassing is, dient wel rekening gehouden te worden met de overige regels van die wet omdat de geregistreerde persoonsgegevens ook bij conventionele videoregistratie, weliswaar omslachtiger, tot de persoon teruggeleid kunnen worden. Bij zorgvuldig gebruik van het videosysteem valt overigens niet te verwachten dat die regels problemen zullen opleveren.

- De ondernemer is wettelijk verplicht zijn klanten via een duidelijk zichtbare mededeling op de hoogte te stellen van het feit dat in de zaak videobewaking wordt toegepast;
- Voordat de camera geplaatst wordt, moet men bepalen met welk doel videobewaking wordt toegepast. Dit is van belang voor zowel de toelaatbaarheid als de effectiviteit van de videobewaking. Het CBP beschouwt beveiliging en toezicht als een aanvaardbaar doel voor het gebruik van videocamera's;
- Vastgelegd materiaal dient goed beveiligd te worden bewaard om de integriteit en exclusiviteit daarvan te waarborgen. Het CBP noemt als richtsnoer voor de bewaring een termijn van 24 uur. Een verruiming van deze termijn naar één of twee weken is toegestaan mits daarvoor rechtvaardigingsgronden bestaan.  
Aangezien bij een overval de dader vaak eerder de zaak bezoekt om de gang van zaken te observeren, is een bewaartermijn van één of twee weken billijk;
- Opnamen van incidenten mogen aan de politie worden verstrekt indien de camera's zijn opgehangen ter preventie en opsporing van (overval)criminaliteit.

## Samenvattend:

De meeste ondernemers in de detailhandel en de horeca maken gebruik van analoge (conventionele) videosystemen. Voor hen verandert er, behalve de hierboven genoemde regels, niet veel. De ondernemer die gebruik maakt van digitale videotechneken dient de registratie, door middel van een aanmeldingsformulier 'Aanmelding Persoonsregistratie', bij het CBP te melden.

# Bijlage IV - Daderbeschrijvingsformulier

## Beschrijving overvallers

Vul dit formulier zo volledig mogelijk in zonder iemand anders te raadplegen. Kunt u meer dan één overvaller beschrijven, gebruik dan per signalement een nieuw formulier

Datum: .....

Tijdstip: .....

Ingevuld door: .....

Aantal daders: ..... Mannen .....: Vrouwen:.....

Vluchtrichting: .....

Hoe gevlucht: Lopend / Fiets / Bromfiets / Motorfiets / Auto

Merk: ..... Kleur: ..... Kenteken:.....

Bijzonderheden: .....

Wapens:..... Aantal: .....Soort: .....

Wat zeiden de overvallers:.....

Bagage: Koffer / Zak / Tas / Doos / Overige: .....

Signalement van de door u waargenomen dader(s): .....

Leeftijd : plm ..... jaar

Lengte : plm .....meter

Postuur : normaal / mager / gezet

Huidskleur : blank / bruin / zwart

Kleur haar : donker / licht

Model haar : lang / kort

Baard : ja / nee

Snor : ja / nee

Bril : ja / nee

Nationaliteit : Nederlander / buitenlander

Vermomming : ja / nee

Hoe vermomd : .....

Kleding :.....

Kleur :.....

Colbert / jurk : .....

Broek / rok .....: Overhemd :.....

Trui / blouse / poloshirt / t-shirt : .....

Schoenen :.....

Overjas / jack :.....

Regenjas : .....

Handschoenen :.....

Hoed / muts / pet : .....

Bijzonderheden : .....

.....

# Bijlage V - Tien gouden regels

U kunt uzelf beter tegen overvalcriminaliteit beschermen door de onderstaande "tien gouden regels" in acht te nemen:

**1) Wees alert!**

Let op signalen als niet klant gedrag, verdachte voertuigen etc. Echte klanten waarderen (oog)contact en aandacht bij binnenkomst, criminelen niet.

**2) Zorg voor goed zicht.**

Veiligheid begint aan de buitenzijde van uw bedrijf. Overvallers hebben er een hekel aan om van buitenaf "op de vingers" te worden gekeken. Een etalage met zicht naar binnen creëert (gratis) extra sociale controle van buitenaf: gun de overvaller geen beschermd werkterrein. Houd ook overzicht binnen de winkel.

**3) Stel duidelijke interne regels op.**

Betrek uw personeel bij het opstellen van het veiligheidsplan. Instrueer hen op het gebied van de preventie van overvallen en/of agressie.

**4) Maak van uw kassa geen spaarpot.**

Beperk de hoeveelheid direct beschikbaar geld op een afrekenpunt. Maak er een gewoonte van geld, dat niet noodzakelijk is voor wisselgeldvoorraad meteen en zichtbaar voor de klant af te romen. Gebruik daarvoor een in de check-out aanwezige opbergvoorzieningen (een goede afroombox, een minikluis of mechanische afzuiging).

**5) Breng stickers aan.**

Zowel in de winkel (in directe omgeving van de waardeberging) als buiten (op of nabij de toegangsdeur). Als u laat zien, dat u tijdvertragende maatregelen toepast of dat de kluisleutel niet aanwezig is, schrikt u de overvallers af.

**6) Zorg voor onderlinge waarschuwingssystemen.**

Met burenhulpssystemen kunnen u en uw collega-ondernemers elkaar steunen in onveilige situaties. Samen staat u sterker! Via dit systeem kan bij een overval ook de politie worden gealarmeerd.

**7) Tel uw geld buiten het zicht van het publiek.**

Doe dit bij voorkeur in een afgesloten ruimte. Als dat niet kan, maak de kas dan op als de winkel gesloten is. Bedenk dat binnen de drogisterijbranche de meeste overvallen plaatsvinden in het laatste uur vóór en rond sluitingstijd. Sluit op tijd, laat eventueel nog aanwezige klanten één voor één naar buiten en: dicht is dicht!

**8) Let op verdachte personen of voertuigen voordat u het pand verlaat.**

Alarmeer bij twijfel de politie en wacht zelf binnen. Zorg in ieder geval voor voldoende verlichting buiten om de winkel. Neem ná sluitingstijd bij voorkeur de dagopbrengst niet mee naar buiten.

**9) Overweeg inschakeling van een professionele geldtransporteur.**

Dit kunt u eventueel samen met collega-ondernemers doen. Als u het geldtransport zelf regelt, doe dit dan niet aansluitend op de winkelsluiting. Voer het transport overdag, op wisselende tijden en onopvallend uit.

**10) Tref preventieve maatregelen.**

Hiermee kunt u de kans dat de overvallers bij u toeslaan aanzienlijk verkleinen. U kunt het risico echter nooit helemaal uitsluiten. Een overvalsituatie kan al snel escaleren. Geadviseerd wordt om tijdens een overval te handelen volgens het RAAK-principe.

# Bijlage VI - Opdrachten overvalcriminaliteit

Met de beschouwingen over de ontwikkeling van overvalcriminaliteit en het invullen van de checklist heeft u als het ware “van bovenaf” en “van binnenuit” naar de veiligheidssituatie van uw drogisterij gekeken. Alvorens over te gaan tot het vertalen van de nu gekregen inzichten in concrete maatregelen is het nuttig ook nog eens “van buitenaf” en met de ogen van een overvaller naar uw zaak te kijken. Daartoe dienen de volgende oefeningen.

## Opdracht 1

Beschrijf puntsgewijs het scenario van een overval op uw eigen drogisterij, gepleegd door twee daders tijdens de openingsuren. De overval duurt maximaal 90 seconden en er wordt gebruik gemaakt van bedreiging met geweld. Op welk tijdstip en met welke werkwijze zouden de daders een hoog bedrag kunnen bemachtigen? Tot welk bedrag kan de buit oplopen?

## Opdracht 2

Stel, een overvaller neemt ruim de tijd om een overval op uw bedrijf voor te bereiden. Kunt u aangeven op grond van welke interne en externe gedragingen en routines binnen uw bedrijf de dader aanwijzingen zou kunnen krijgen over het voor hem meest gunstige tijdstip om toe te slaan?

## Opdracht 3

Stel, aan de kassa wordt met een bankbiljet van €100,- betaald. Beschrijf puntsgewijs de gang van dat biljet binnen het bedrijf vanaf het moment van ontvangst totdat het wordt overgedragen aan bijvoorbeeld de bank.

## SOCIALE COMMISSIE DROGISTERIJEN

### **CNV Dienstenbond**

Postbus 3135, 2130 KC HOOFDORP  
Tel 023-5651052 Fax 023-5650150  
e-mail: cnvdienstenbond@cnvdibo.nl



### **FNV Bondgenoten**

Postbus 9208, 3506 GE Utrecht  
Tel 030-2738222, Fax 030-2738215  
e-mail: info@bg.fnv.nl



### **Vereniging van Drogisterij parfumerie Bedrijven (VDB)**

Postbus 182, 2260 AD Leidschendam  
De VDB vertegenwoordigt:  
Koninklijke Nederlandse Drogisten Bond te Maarssen  
Vereniging van Drogisterij- en Aanverwante Filiaalbedrijven te Leidschendam.



### **Secretariaat Sociale Commissie:**

Postbus 1240, 3600 BE Maarssen  
**Tel. 0346-584230, Fax 0346-584231**  
e-mail: secretariaat@kndb.org  
www.kndb.org

---

### **Vaste Commissie:**

Postbus 1240, 3600 BE Maarssen  
**Tel. 0346-584230, Fax 0346-584231**

Januari 2004

---

**OVERVAL PREVENTIEPLAN  
DROGISTERIJEN**