



R E A D E R

Masterclass

Overvalpreventie

o.l.v. John van Dijk

© VDCM

tel: 0316 - 525594

mobiel: 0653 - 642784

e-mail: vdc m@planet.nl

homepage: <http://www.vdc m.info>

Omgaan met overvallen in het Midden- en Kleinbedrijf

Criminaliteit is één van de belangrijkste oorzaken van derving of lekkage. Zo zijn er vele gevaren die een winkel bedreigen zoals: brand, kortsluiting, storm, blikseminslag, ontploffing, waterschade, om er maar een aantal te noemen.

Als criminele dervingoorzaken kunnen onder andere genoemd worden: vandalisme, inbraak, overval en diefstal.

Ondernemers, maar ook non profit organisaties zoals de overheid moeten in feite met al deze risico's rekening houden. Dit wordt **“riskmanagement of risicobeheer”** genoemd, het in kaart brengen van mogelijke verstoringen van het managementproces, het proces dat gericht is op de ondernemingsplannen met als einddoel continuïteit door middel van winst. Als dit proces verstoord wordt gaat het nettorendement achteruit.

Dit vereist een afweging. De ondernemer moet immers al met zoveel zaken rekening houden. Het ene risico vraagt soms preventiemaatregelen die tegenovergesteld zijn aan maatregelen ten behoeve van een ander risico, bijvoorbeeld inbraakpreventie t.o.v. brandpreventie.

Criminaliteitsmanagement hoort binnen het risicobeheer een onderdeel te vormen van de manier waarop men denkt en beslissingen neemt. Net zoals het financiële beleid. Men moet zich ervan bewust willen zijn dat men schade door crimineel handelen kan lijden en dat daardoor de nettowinst onder druk komt te staan, zeker als het om criminaliteit gaat waartegen men zich niet kan verzekeren.

Om criminaliteitsmanagement in de praktijk te brengen zullen er net als bij het overige management een aantal stappen genomen dienen te worden om de criminaliteitsproblemen in en om de winkel in kaart te brengen en op een rij te zetten, om ze vervolgens aan te pakken.

In de praktijk blijkt telkens weer dat bij gepleegde criminaliteit de slachtoffers op een “ad - hoc” manier maatregelen treffen, die veelal uit de lucht gegrepen en dus niet efficiënt zijn. Het gevolg is vaak dat het probleem niet wordt opgelost en de slachtoffers het idee hebben dat er aan dat probleem toch niets te doen is.

Echter, diezelfde praktijk wijst uit dat vele criminaliteitsproblemen te voorkomen of te beperken zijn, als men maar planmatig te werk gaat.

Dit betekent dat het geheel van de omstandigheden afhangt of men kan volstaan met een aanpak alleen in de eigen onderneming, of dat men samen met collega-ondernemers in een zelfde straat, of een deel daarvan, dan wel in een buurt of een centrum een éénduidige aanpak van het criminaliteitsprobleem moet kiezen.

Dit betekent niet alleen een levensgrote kans om de schade door criminaliteit te verlagen, maar tevens in te spelen op het doel van de Arbeidsomstandighedenwet: een gezonde en veilige werkplek als voorwaarde voor een goede inzetbaarheid van werknemers.

De Overvalthermometer van 2005 van het projectteam Overvalcriminaliteit geeft duidelijk weer dat thans de detailhandel, de horeca en burgers de grootste kans op een gewapende overval hebben.

Het moge duidelijk zijn dat wanneer er door potentiële slachtoffergroepen structurele preventiemaatregelen worden genomen, de relatieve slachtofferkans wordt verschoven naar een volgende doelgroep.

Waar te beginnen bij de aanpak van criminaliteit?

Externe criminaliteit:

Een belangrijk wapen tegen criminaliteit is de bewustwording van het probleem bij de bedrijfsleiding. Door criminaliteit als probleem te erkennen kan de bedrijfsleiding slagvaardig met preventie aan de slag gaan.

1: Leer beseffen dat criminaliteit een probleem is

De primaire doelstellingen van iedere onderneming zijn de zorg voor een goed product en optimalisatie van de winst. Om dat te kunnen bereiken dient de werkgever onder meer zorgen voor een goede werksfeer, goed management en een soepele organisatie.. Daar is iedere ondernemer het over eens. Voorwaarden waar u tegenwoordig net zo goed aandacht aan moet besteden, zijn de zorg voor veiligheid en het beperken van verliezen door criminaliteit.

2: Maak het probleem van criminaliteit bespreekbaar

Het management van een onderneming dient een belangrijke rol te spelen bij de bestrijding van criminaliteit. Om deze taak zo goed mogelijk te vervullen moet criminaliteitsbeheersing periodiek op managementniveau besproken worden. Het management bepaalt immers de mate waarin criminaliteit voorkomt. En het management moet natuurlijk het goede voorbeeld geven.

Daarnaast is het van essentieel belang om het onderwerp criminaliteit, zowel externe als interne, te bespreken met uw medewerkers. Betrek daarom medewerkers bij het opstellen van regels en procedures. Alleen met alerte en gemotiveerde medewerkers die zich verbonden voelen met "hun" bedrijf kunt u schade en gevolgen van criminaliteit beperken.

3: Maak het probleem van criminaliteit concreet en tref maatregelen

Als u preventiemaatregelen treft en daarbij alleen maar op uw intuïtie afgaat, loopt u de kans de verkeerde zaken te beschermen. De belangrijkste risico's laat u misschien onbeveiligd. Dit is verspilling van geld en het geeft u een misleidend gevoel van veiligheid. Geef het probleem op een rationele manier handen en voeten.

Als u op een afgewogen manier te werk gaat, kunt u een effectieve dam opwerpen tegen criminaliteit, zonder dat u geld over de balk gooit. U beperkt uw verlies en u verhoogt de veiligheid voor u, uw personeel en uw klanten.

De belangrijkste vragen.

1. Waarom heeft een gewapende overval zo'n geweldige impact op de meeste slachtoffers?
2. Zijn overvallen op winkels te voorkomen?
3. Wie verleent slachtofferhulp?

Ad 1.

Wanneer je fiets wordt gestolen, er wordt ingebroken in je auto, of een conifeer wordt uit je tuin gestolen, dan zijn we kwaad. Maar om te zeggen dat we daar een trauma aan overhouden en ons onder doktersbehandeling moeten stellen is in het algemeen gesproken wat overdreven.

Het wordt al anders indien er wordt ingebroken in een woning.

Meer dan 90% van de slachtoffers van een woninginbraak geven als antwoord op de vraag: "Wat vond u van de inbraak in uw woning het ergst?" als antwoord:

"Het idee dat er een wildvreemde was binnengedrongen in mijn intiemste leefomgeving; de inbreuk op mijn privacy."

Erger dus dan de schade, de rotzooi, de materiële en immateriële waarde van het ontvreemde.

En slachtoffers realiseren zich daarna dat er eigenlijk maar één plek op aarde is waar je compleet jezelf moet kunnen zijn, je woning.

Dit heeft alles met psychologie te maken, het zit tussen je oren.

Het afsluiten van je woning 's avonds voor het naar bed gaan is niet alleen een fysieke barrière maken tussen jezelf en de buitenwereld, maar ook een psychologische.

Als die barrière d.m.v. een inbraak wordt doorbroken zien de meeste slachtoffers het als een regelrechte aanval op hun lichamelijke onschendbaarheid.

Echter, we bouwen als mensen niet alleen een soort gedeeld privé-territorium om ons heen.

Daarbinnen heeft elk individu nog een persoonlijk territorium. Een soort onzichtbare gasbel om ons heen, waarbinnen maar een select groepje mensen mag komen zonder dat we schrikken.

Afhankelijk van de cultuur waaruit je komt varieert de dikte ervan van ongeveer 50 tot 70 cm.

Let maar eens op mensen die met elkaar in een lift staan. Het is een soort ongeschreven wet die zegt: Elkaar niet aankijken en niet met elkaar praten.

Let eens op de eerste reactie van

iemand die in de rij voor de kassa staat met zijn/haar boodschappenkar en even van achteren wordt aangetikt door een klant erachter. Dat is altijd een geïrriteerde reactie. Dat "territoriumgevecht" zie je ook in het theater of bioscoop als de leuning tussen twee stoelen moet worden "veroverd".

Gemiddeld genomen kun je zeggen dat het leven een gegeven is. Om te "overleven" heb je geen ander mens nodig. Je bent baas in eigen lichaam.

Tijdens een overvalsituatie wordt het slachtoffer van het ene op het andere moment geconfronteerd met het feit dat gedurende een halve tot anderhalve minuut (want langer duurt de gemiddelde overval niet) het leven niet meer zo vanzelfsprekend is en in de eerste plaats nu afhangt van de willekeur en stress van een ander individu, namelijk de overvaller. Van zijn stress, angst en vermogen om z'n zenuwen onder controle te houden hangt het voor het slachtoffer in de eerste plaats af of hij de overval overleeft.

Door zich te beheersen, het te aanvaarden, rustig toe te geven en te handelen zoals opgedragen, helpt het slachtoffer zichzelf en in feite ook de overvaller om ongelukken en paniek te voorkomen.

De meeste doden bij een overval vallen door een ongecontroleerde handeling van het slachtoffer, waardoor de overvaller in paniek raakt. Immers door in plaats van ruimte te houden tussen jou en de dader, hem aan te vallen, vindt er in de beleving van de overvaller een rolwisseling plaats. Het slachtoffer wordt in zijn beleving aanvaller en de kans op een paniecreactie (zie regelmatige krantenberichten) is niet denkbeeldig. Vaak ontstaat een trauma als alle hectiek van de overval, het politieoptreden, het verhoor enz. achter de rug zijn en het slachtoffer eindelijk weer in z'n eigen vertrouwde omgeving is.

"Het idee dat ik gedood had kunnen worden, zonder er ook maar iets tegen te kunnen doen." Is een veel gehoorde kreet.

Van veel slachtoffers hoor je dat ze na de overval in een diep geestelijk gat zijn gevallen. De omgeving pakt al gauw na de overval de draad van het normale leven weer op en het slachtoffer krijgt nauwelijks de kans zijn/haar emoties te verwerken, laat staan erover te praten. De meeste mensen vinden het eng om met een slachtoffer over de overval te praten. Het onbekende, de angst dat het slachtoffer emotioneel wordt is voor velen een te hoge drempel om zich open en kwetsbaar op te stellen voor het slachtoffer.

Nog steeds leeft bij velen de gedachte dat hulp verlenen is: Het slachtoffer tips geven en het slachtoffer moet luisteren.

De realiteit leert echter dat slachtofferhulp is: **LUISTEREN**, meevoelen en desnoods.... mee janken.

Het slachtoffer de gelegenheid geven om zijn frustraties van zich af te praten, te schreeuwen enz. is een zeer positieve bijdrage aan het laten verwerken van de emoties.

Ad.2

Uit onderzoek blijkt dat verreweg de meeste overvallen op winkels worden gepleegd door amateurs, de gelegenheid - of impulsdaders.

Kenmerkend is de korte voorbereidingstijd. Van hun inschatting van de kans van slagen, de verwachte hoogte van de buit en de kwaliteit van de genomen preventiemaatregelen hangt het af of ze de overval wel of niet uitvoeren.

Bij goede op elkaar afgestemde Organisatorische, Bouwkundige en Elektronische preventiemaatregelen is de kans op een overval vele malen kleiner dan wanneer er totaal geen maatregelen zijn genomen. In de praktijk voelen dan ook **die** slachtoffers zich veel erger “overvallen” dan mensen die zich van te voren al actief met dit onderwerp hebben bezig gehouden en mentaal al enigszins op een dergelijk delict zijn voorbereid.

Ad 3

Ervaring leert dat hoe dichterbij een hulpverlener emotioneel bij het slachtoffer staat, hoe beter hij/zij in staat is het slachtoffer op te vangen en eventueel te begeleiden.

Daarom heeft naast de privé relaties de onmiddellijke werkomgeving een grote morele verantwoordelijkheid bij de slachtofferopvang en hulpverlening. Dit zijn immers de mensen waar je, soms al jaren, een derde gedeelte van een etmaal mee samenwerkt.

Zeker indien bij de overval het slachtoffer niet fysiek gewond is geraakt kunnen de leidinggevende en collega's een welkome hulp zijn bij het verwerken van de emoties die bij een dergelijk delict praktisch altijd optreden.

“SLACHTOFFERHULP BEGINT BIJ DE WERKGEVER!”

1 . 1 . 1 E E N G E W A P E N D E O V E R V A L

Er bestaan (helaas) geen standaardprocedures voor het handelen tijdens een overval, simpelweg omdat elke overval anders is en door de ene mens anders wordt ervaren dan door de andere. Centraal staat echter de veiligheid voor medewerkers en klanten.

TER VOORKOMING VAN EEN OVERVAL

Hieronder volgen een aantal tips t.a.v. overvalpreventie:

- Beperk het kasgeld tot een minimum.
- Stort het overige geld direct consequent af in de kluis.
- Laat bij geldhandelingen de geldlade zo kort mogelijk open staan.
- Zet de toegangsdeur van de winkel nooit in permanent geopende stand.
- Maak bij binnenkomst van een klant indien mogelijk, oogcontact.
- Spreek een klant bij binnenkomst altijd aan (bijv. gedag zeggen).
- Maak afspraken met uw alarmcentrale over proefalarmeringen en het overvalalarm.
- Wees u bewust van de risico's indien u geldtransport zelf verzorgt.
- Spreek met buitenstaanders nooit over omzet, afkomen, bezetting e.d.
- Zet geen harde muziek aan tijdens het werk, dat is vervelend voor de klanten en kan een afleiding voor uzelf zijn.
- Kas opmaken en geld tellen dient te gebeuren in een afgesloten en niet van buitenaf zichtbare ruimte.

TIJDENS EEN OVERVAL

Dreigen met geweld door middel van (vuur)wapens, of het daadwerkelijk gebruiken van geweld, zijn de middelen van de overvaller. Vaak is hij van te voren poolshoogte komen nemen in de rol van "klant".

Een overval is altijd gebaseerd op snelheid. Hij wil snel handelen en er nog sneller met de buit er vandoor. Van zijn inschatting of dit lukt, hangt vaak af of hij terugkomt om de overval ook werkelijk te plegen. Probeer nooit een eigen methode te bedenken om te handelen in zo'n situatie; sommige tankstationmedewerkers deden dat en kunnen het niet meer navertellen. Bedenk dat een overvaller niet voor de medewerkers komt, maar voor het geld.

- Het wordt voor de medewerkers pas echt gevaarlijk, wanneer de overvaller geen controle over de situatie denkt te hebben. De overvaller kan zenuwachtig zijn, dus doe niets dat hem zou kunnen laten schrikken. Mentale voorbereiding kan verrassingen voorkomen. Daarom, onthoud de volgende aandachtspunten en bespreek deze met alle medewerkers:
- Blijf kalm, doe wat er wordt gevraagd; provoceer niet en tracht in geen geval alarm te slaan.
- Probeer uw handen altijd zichtbaar te houden en leg elke noodzakelijke beweging uit. Als u bijvoorbeeld onder de toonbank moet zijn om een zak voor het geld te pakken, zeg dat dan, anders denkt hij misschien dat u naar een wapen of de alarmknop grijpt.
- Probeer afstand te houden tussen u en de dader(s).
- Beweeg niet te snel, waardoor de dader(s) kan (kunnen) denken dat u iets tegen hem (hen) wil ondernemen.
- Geef uw ogen en oren de kost. Onthoud hoe de daders eruit zien en wat ze doen. Let op speciale kenmerken zoals: lengte, bouw, tatoeages, littekens, dialect, sieraden, enz.
- Gebruik de overvalknop pas als de daders weg zijn en u en/of anderen niet meer in hun macht hebben.

NA DE OVERVAL

Hieronder volgen een aantal punten van acties die onmiddellijk na een overval genomen moeten worden:

- Bel het alarmnummer 112, of druk op de overvalknop.
- Sluit de winkel tot de komst van de politie, chef of collega's, maar vraag eventuele getuigen om te blijven.
- Wees erop voorbereid de politie de volgende informatie te verstrekken:
 - uw naam
 - het adres van de winkel
 - details van de overvaller, de vluchtauto en in welke richting de overvaller gevlucht is. (Hoe eerder de politie deze informatie krijgt, des te meer kans is er dat de overvaller gepakt wordt. Dus wacht niet tot u het identificatieformulier heeft ingevuld, dat kunt u na het opbellen doen).

- Blijf kalm en ga zitten, sluit uw ogen en tel tot 200, verminder de snelheid van uw
- ademhaling.
- Noteer zoveel mogelijk kenmerken van de dader(s) en de "vluchtauto";
Vul het "Persoonsbeschrijvingformulier" in en vraag personeel en getuigen hetzelfde te doen zonder eerst met elkaar te overleggen.
- Niets mag worden aangeraakt wat de daders eventueel in handen hebben gehad in verband met het politie onderzoek.
- De pers moet verwezen worden naar de bedrijfsleiding

M E L D I N G V A N C A L A M I T E I T E N O F V E R D A C H T E S I T U A T I E S

OVERVAL - INBRAAK - VANDALISME:

1^E ACTIE: Bel landelijk alarmnummer 112.

2^E ACTIE: Bel uw werkgever.

VERDACHTE SITUATIES:

1^E ACTIE: Bel uw plaatselijke politie via telefoonnummer: 0900 – 8844.

2^E ACTIE: Bel uw werkgever.

Bij verdachte omstandigheden (alle omstandigheden die u bezorgd of angstig maken over hetgeen u ziet gebeuren) is het raadzaam uw plaatselijke politie te informeren. Gebruik hiervoor niet het landelijk alarmnummer 112, daar dit alleen voor calamiteiten is.

Algemene tip :

Speel nooit de held. Denk om uw veiligheid en die van anderen.

Dit geldt voor alle delicten die kunnen ontaarden in AGRESSIE !

©: VDCM. Tel. 0316-525594/0653-642784.